



CENTRE DE PREUVES
SOCIÉTÉ INCLUSIVE



Valorisation des Rôles Sociaux

FORMATION ARS NOUVELLE AQUITAINE

Daniel Boisvert

COLLABORATIONS : ERIC PIRIOU, NATHALIE RIHOUEY, JOSEE LEMAY

© tous droits de reproduction et d'utilisation réservés à CPSI-CAC



Table des matières

Pourquoi parler de valorisation de rôles sociaux	4
Introduction.....	5
Un peu d'histoire.....	5
Effet de la perception dans la VRS	6
Qu'est-ce que valorisé quelqu'un ou un groupe	8
Objectifs et stratégies de la démarche VRS	8
Les fondamentaux de la VRS	9
Le rôle du conscient (ou de l'inconscient).....	9
La pertinence de l'attente et de la circularité des rôles.....	9
La compensation positive du statut de dévalorisé	9
L'importance de l'amélioration des compétences	10
La force de l'imitation	10
La dynamique et la pertinence des images sociales	10
L'importance de l'action sociale valorisée.....	11
Comment accompagner par la valorisation de l'image sociale.....	11
Valorisation de la personne par l'image sociale.....	11
Valorisation de la personne par le développement des compétences.....	12
Indicateurs de la valorisation de l'image sociale et des compétences	13
Proximité des activités des lieux d'intégration	14
Accessibilité des lieux d'activités	14
Disponibilité des ressources physiques.....	14
Rapports harmonieux entre vos activités et les environs.....	15
Potentiel d'assimilation à l'environnement et regroupement.....	15
Appellation liée aux ressources et aux lieux	15
Juxtaposition d'une image de déviance (personnes et activités	16
Juxtaposition de personnel déviant.....	16
Étiquettes et formules de politesse appropriées	17
Activité, routine et rythmes de vie appropriés	17
Apparence personnelle convenable.....	18

Possessions personnelles appropriées	18
Surprotection physique	19
Surprotection sociale	19
Intensité de la programmation des activités.....	20
Confort physique.....	20
Esthétique et environnement	20
Personnalisation des rapports	21
Interactions entre les membres du groupe et les accompagnants	21
Conclusion	22
Principales références	23

Pourquoi parler de valorisation de rôles sociaux

L'objectif de ce fascicule sur la valorisation de rôles sociaux est de permettre aux lecteurs d'intégrer les notions relatives aux principes et valeurs qui doivent guider la planification et la prestation des interventions auprès des personnes accompagnées.

Ce fascicule souhaite augmenter la compréhension des lecteurs aux réalités et aux enjeux d'une participation sociale citoyenne. L'intérêt de la création des conditions d'autonomie, voire autodétermination nécessaire à la dignité des hommes et des femmes accompagnées devront être intégrées de façon permanente dans leurs réflexes d'interventions et le développement de projets. Les questions qui se posent se résume ici en ces termes : pourquoi et comment utiliser des moyens culturellement valorisés pour établir, développer ou maintenir les expériences, les comportements, les apparences et les perceptions vers des rôles sociaux valorisés?

Accompagner c'est poursuivre simultanément un double itinéraire : celui des possibles qui se tisse à partir d'objectifs, de moyens, de dispositifs, d'outils et de solutions. Le second est celui du rythme de la personne dans la réalisation de son projet à partir de sa dynamique développementale (cognitive, affective et physique) propre, et face à ses limites propres (ex :difficultés de socialisation, difficulté de prise d'autonomie vécue peut-être avec une certaine anxiété.

Une grande question de fond se pose et se posera toujours à *l'accompagnateur* : *les mesures envers la personne accompagnée lui permettent-elles d'aspirer à une réelle autonomie ou induisent-elles a contrario un besoin plus fort d'accompagnement?*



Introduction

À partir des définitions des dictionnaires, “valorisation” signifie « un rehaussement des valeurs » ou « ce en quoi une personne est digne d'estime quant aux qualités souhaitées telles des caractéristiques morales, intellectuelles, professionnelles ». Le mot “rôle” prend un sens « de conduite sociale qu'une personne assume lorsqu'elle joue un certain personnage ». Et enfin, le mot “social” signifie « vivre ensemble dans la société ». La dénomination de normalisation prend dorénavant le sens d'un rehaussement, à partir d'actions structurées, des valeurs et des rôles assumés par les personnes vivant ensemble en communauté, selon des normes communes.

Quelles sont les raisons qui incitent à rehausser les valeurs associées aux rôles de l'individu vivant au sein de la communauté? Les mêmes raisons que celles préconisées par le principe de normalisation depuis sa conceptualisation. Si nous développons des activités et des pratiques multiples et diversifiées pour réhausser la valeur des rôles assumés par les personnes présentant une déficience intellectuelle dans la société, ces personnes continueront à se comporter de façon socialement acceptable. Elles contribueront à l'économie collective et elles deviendront des participantes actives à leur communauté. Elles partageront des interactions humaines et vivront des expériences enrichissantes.

Valoriser une personne et valoriser les rôles sociaux assumés par les personnes sont deux processus bien distincts. Par exemple, il peut être facile de s'attacher sincèrement à ces personnes sans cependant leur attribuer véritablement des rôles socialement valorisants.

Un peu d'histoire

Dès la fin des années cinquante, les protagonistes de l'action sociale dans les pays scandinaves dénoncèrent les conditions inhumaines dans lesquelles les personnes présentant une déficience intellectuelle étaient placées. Une volte-face radicale s'imposait. La ségrégation collective et le retrait de ces personnes des réseaux réguliers de la communauté depuis des décennies ne pouvaient être corrigés que par une redéfinition d'une idéologie plus humaine dans la distribution de services à ces personnes. De ces réformes sociales au Danemark est née la première ébauche du principe de normalisation qui voulait offrir à ces personnes « une existence aussi normale que possible » (Bank-Mikkelson, 1980).

- Introduit dans les pays scandinaves une philosophie d'accompagnement en réaction à la période d'eugénisme d'avant-guerre.
- La normalisation est un processus réciproque impliquant la société.
- La normalisation n'implique pas la normalité

Bengt Nirje (1972) de Suède, apporta une contribution inestimable à la normalisation. Une facette majeure du principe de la normalisation consiste à créer des conditions par lesquelles une personne présentant des incapacités expérimente des situations de respect



auxquelles ont droit toutes les personnes... Ainsi, les choix, souhaits, désirs et aspirations d'une personne présentant des incapacités doivent être considérés en rapport aux actions qui la concernent. Voici les principes :

1. Un rythme normal de la journée
2. Une routine normale de vie
3. Rythme normal de l'année, avec les congés, les fêtes de famille, etc.
4. L'opportunité d'être exposé aux expériences des cycles de vie suscitant le développement
5. Prise en considération des choix, des vœux et des désirs des personnes déficientes intellectuelles et respectés.
6. Vivre dans un monde sexuel conforme à sa culture.
7. Conditions préalables permettant aux personnes déficientes intellectuelles d'obtenir une existence aussi près que possible de la normalité est de leur assurer des revenus normaux.

Cette vision permet, par extension, de préciser le concept de normalisation :

- Normalisation physique
- Normalisation fonctionnelle
- Normalisation sociale
- Normalisation sociétale

Les travaux de Wolf Wolfensberger dans les années 70' ont apporté un éclairage nouveau et fort intéressant pour soutenir l'inclusion des personnes. Il proposa de passer du concept de normalisation à celui de valorisation de rôles sociaux qui est un ensemble de croyances, d'attitudes et d'interprétations de la réalité qui découlent de nos expériences, de notre connaissance des faits et principalement de notre échelle de valeurs.

« Dans la mesure du possible, l'utilisation de moyens culturellement valorisés afin de permettre d'établir et/ou de maintenir des rôles sociaux valorisés pour les personnes (statuts et comportements). »

Effet de la perception dans la VRS

Le principe de la valorisation des rôles sociaux prend toute son importance lorsque nous comprenons bien ce que peut signifier « être perçu » comme une personne déviante ou dévalorisée. Il peut être difficile pour une personne qui n'a jamais été perçue comme telle, de se faire une idée à propos de toutes les insinuations, les évocations et les conséquences associées au phénomène de déviance. La valorisation des rôles sociaux tente de nous faire prendre conscience d'un grand nombre d'images négatives découlant du fait d'être perçue comme personne dévalorisée et nous incite à chercher des réponses plus positives.



En fonction de tout ce qui a été dit jusqu'à maintenant, il ne faut pas oublier que face à cette personne, nous percevons non seulement ses caractéristiques personnelles, mais nous les percevons en fonction de nos préjugés, eux-mêmes fortement tributaires des images liées à

L'apparence, aux comportements de la personne ainsi qu'au cadre de vie, aux activités et aux caractéristiques de l'entourage (Vanay, 1987).

Conséquemment, la perception que nous avons d'une personne est un peu comme les deux faces d'une même pièce de monnaie. D'un côté, nous retrouvons la réaction de la société envers ces personnes à risque de dévalorisation qui se traduit par des réponses déshumanisantes (les traiter comme si elles n'étaient pas humaines), des réponses et des non-sens en raison de leur groupe d'âge (les traiter comme d'éternels enfants) et des réponses d'isolement (regroupement favorisant la perception d'images négatives). D'un autre côté, la personne réagit en fonction des attentes et des images développées à partir de ces réponses. C'est l'effet Pygmalion; nous traitons la personne en enfant, elle agira comme un enfant.

L'évaluation négative d'une personne par un observateur se traduit par une dévalorisation. Dévaloriser signifie attribuer une valeur moindre ou négative. Une personne dévalorisée est jugée comme étant de moindre valeur que l'observateur ou inférieure à d'autres personnes. Voici les conséquences prévisibles :

- Perte de contrôle, peut-être même de l'autonomie et de la liberté
- Discontinuité avec l'environnement et les objets
- Discontinuité relationnelle et sociale
- Perte de relations naturelles et substitution par des relations artificielles ou achetées
- Désindividualisation
- Pauvreté matérielle involontaire
- Appauvrissement des expériences typiques de la vie des personnes valorisées (routines, etc.)
- Exclusion de la connaissance et de la participation dans les systèmes de valeur élevés;
- Voir la fin de sa vie gaspillée;
- Brutalisation / mise à mort;
- Conscient d'être une source d'angoisse pour les personnes que l'on aime;
- Conscient d'être aliéné du monde valorisé, insécurité personnelle, aversion de soi-même, haine.

Rappelons-nous que la dévalorisation sociale se retrouve dans toutes les sociétés et à toutes les époques. La seule chose qui change, c'est l'identité de celui qui est dévalorisé.



Qu'est-ce que valoriser quelqu'un ou un groupe

Le principe de la valorisation des rôles sociaux prend toute son importance lorsque nous comprenons bien ce que peut signifier « être perçu » comme une personne de valeur. Mais attention, Il peut être facile de s'attacher sincèrement aux personnes accompagnées sans cependant leur attribuer véritablement des rôles socialement valorisants. Elles peuvent être aimées comme personnes humaines mais être réduites à assumer un rôle d'incompétence ou d'irresponsabilité.

Objectifs et stratégies de la démarche VRS

La démarche V.R.S. consiste à permettre à des gens ayant une déficience intellectuelle, émotionnelle, physique ou sociale de s'adapter à une condition de vie d'une façon aussi normale que possible dans la communauté où ils vivent. Il est ici question d'aider ces gens à prendre leur place et à exercer des rôles dans la mesure du possible, valorisés et encouragés par la communauté. Socialement parlant, nous avons besoin de d'occasions de se comporter comme tout autre citoyen et avec les mêmes droits incluant celui à la différence quelle qu'elle soit.

Les objectifs de la valorisation de rôles sociaux sont alors :

- la réduction ou la prévention de stigmates;
- modifications de attitudes.

Deux grandes stratégies seront alors utilisées :

L'amélioration de l'image sociale de l'individu : afin que l'entourage sera plus enclin à lui offrir des rôles valorisés et des opportunités de rôles valorisés. Ces opportunités positives pourront à leur tour promouvoir les compétences de l'individu et accroître sa qualité de vie. (Exemple : être bien coiffé, habillé selon les tendances, avec des dents bien soignées pour un sourire invitant...)

Le développement des compétences : afin de permettre à l'individu de se sentir capable de remplir certains rôles valorisés et pour que des rôles valorisés qui exigent certaines compétences puissent lui être attribués.

Sous-stratégies associées:

- Donner la possibilité à chaque personne, peu importe sa différence, de vivre dans son milieu de vie naturel;
- Favoriser le plus possible les interactions avec les autres membres de la société, perçus comme normaux;
- Favoriser une participation maximale aux activités habituelles dans la société (travail, études, loisirs, consommation, décisions, etc.);
- Lors des interventions et des relations interpersonnelles avec eux, utiliser des moyens familiers et valorisés;



- Leur offrir des conditions de vie (revenu, logement, accès aux services publics) semblables à celles courantes dans leur milieu;
- Rehausser et aider à maintenir, de manière égalitaire et dans le respect des différences, les comportements, les expériences, le statut et la réputation de ces personnes.

Les fondamentaux de la VRS

Voici les sept postulats fondamentaux de la VRS.

1. Le rôle du conscient (ou de l'inconscient)
2. La pertinence de l'attente et de la circularité des rôles
3. La compensation positive du statut de dévalorisé
4. L'importance de l'amélioration des compétences
5. La force de l'imitation
6. La dynamique et la pertinence des images sociales
7. L'importance de l'action sociale valorisée

Le rôle du conscient (ou de l'inconscient)

La VRS se base sur l'idée que la conscience est préférable à l'inconscience. Une grande partie de la VRS vise à identifier les dynamiques inconscientes (souvent négatives) au sein des services, qui contribuent à la dévalorisation de certains groupes de personnes dans une société et à fournir des stratégies conscientes destinées à remédier au statut socialement dévalorisé de ces personnes.

La pertinence de l'attente et de la circularité des rôles

La VRS se base sur l'idée que la conscience est préférable à l'inconscience. Une grande partie de la VRS vise à identifier les dynamiques inconscientes (souvent négatives) au sein des systèmes (société, services) qui contribuent à la dévalorisation de certains groupes de personnes dans une société et à fournir des stratégies conscientes destinées à remédier au statut socialement dévalorisé de ces personnes.

Une organisation devrait faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter que les personnes accompagnées ne soient installées dans un rôle négatif.

Au contraire, il devrait briser les rôles négatifs qui leurs ont été inconsciemment imposés et les placer dans des rôles sociaux positifs, consciemment dégagés, dans le plus grand nombre possible de domaines ou sphères de vie.

La compensation positive du statut de dévalorisé

Presque toutes les personnes vivent des expériences blessantes au cours de leur vie. Cependant, ces expériences, habituellement : n'ont pas d'effets dévastateurs sur leur statut ou n'épuisent pas les ressources compensatrices de citoyens typiques et valorisés. Mais La vulnérabilité est plus présente chez certaines personnes ou certains groupes. Plus une



personne ou un groupe est à risque de dévalorisation sociale, plus le risque d'être blessé est grand. Alors, il nous est demandé de faire plus que faire moins pour ces personnes.

L'importance de l'amélioration des compétences

Une manière très efficace pour les services d'accroître fortement les chances réelles de rehausser les compétences de personnes accompagnées est d'adopter le « mode développemental ». Toutes les personnes sont potentiellement capables de réagir positivement à tous les stades de leur vie, quels que soient leur âge ou leurs limitations.

Le modèle développemental favorise l'acquisition de compétences, par l'utilisation de structures facilitant la croissance des personnes accompagnées (horaires, procédures, rythmes, interactions stimulantes, équipements, groupes de personnes accompagnées, etc.). Bien utilisé, ce modèle développemental peut entraîner une croissance considérable de ces personnes. deux dimensions importantes :

1. Pertinence de l'intervention

- Forces-besoins
- Individualisation

2. Intensité de l'intervention

- Utilisation efficace du temps de la personne;
- Réponse aux besoins facilitée par la taille et la composition du groupe;
- Utilisation de matériel, d'équipement et de techniques qui augmentent les compétences de la personne.

La force de l'imitation

L'imitation est l'un des plus puissants mécanismes d'apprentissage. Cependant, les modèles à imiter utilisés pour les personnes dévalorisées sont souvent des modèles négatifs. La VRS exige que la dynamique de l'imitation soit utilisée de manière efficace et positive, en offrant aux personnes dévalorisées des modèles de gens qui fonctionnent de manière plus appropriée et même si possible valorisée.

La VRS implique que l'on puisse développer cette identification des personnes dévalorisées à des modèles valorisés, car les gens sont beaucoup plus aptes à imiter ceux auxquels ils s'identifient.

La dynamique et la pertinence des images sociales

Le processus d'association d'idées est un autre mécanisme d'apprentissage. Les symboles et les images, historiquement associées à des personnes dévalorisées, contiennent des caractéristiques et des éléments dévalorisés.

Ces associations d'idées influencent fortement les attentes de rôle des personnes et la perception sociale de ces personnes. La VRS implique que l'image sociale des personnes dévalorisées soit mise en valeur. Cela signifie que, autant que faire se peut, toutes les



caractéristiques d'un service susceptible de transmettre des messages, quels qu'ils soient, sur ces personnes accompagnées, devraient être positives.

L'importance de l'action sociale valorisée

L'intégration sociale signifie que la personne handicapée a des activités, des rôles, des possibilités, des milieux, etc. qui sont semblables à ce qui existe et qui est reconnu aux personnes non handicapées

- Lieux naturels;
- Aidants naturels;
- Temps normal;
- Activités normalisantes.

Comment accompagner par la valorisation de l'image sociale

Cette section porte sur le premier de ces buts de la valorisation des rôles sociaux, celui de l'amélioration de l'image sociale. Elle implique l'existence et la force de l'imagerie sociale ainsi que l'existence et l'impact du transfert de l'image (juxtaposition de plusieurs images ou représentation).

Valorisation de la personne par l'image sociale

La valorisation des rôles sociaux, à l'instar des entreprises de marketing, reconnaît que la construction d'associations positives s'applique également au rehaussement de l'image sociale des personnes dévalorisée ou à risque de dévalorisation sociale. Ainsi, la construction de juxtapositions positives pourra améliorer leur image aux yeux des autres. Cette stratégie rendra plus aisée l'attribution de rôles sociaux valorisés à des personnes qui sont à risque de dévalorisation et peut même mener à leur insertion réelle dans de tels rôles (Thomas et Wolfensberger, 1982). Il n'est donc pas surprenant que la valorisation des rôles sociaux suggère que l'amélioration de l'image sociale de la personne soit au moins aussi importante que l'amélioration de ses compétences pour pouvoir lui assigner des rôles sociaux valorisés.

Rappelons-nous que valoriser une personne, c'est d'abord lui accorder une certaine valeur pour elle-même, mais c'est surtout lui accorder une valeur pour ce qu'elle représente à ses propres yeux et aux yeux des autres par les rôles qu'elle peut assumer, notamment en fonction de l'image que l'on donne d'elle par l'organisation de nos activités.

Ces concepts sont des plus importants pour la compréhension des façons par lesquelles:

1. L'imagerie détermine la valorisation ou la dévalorisation de certaines personnes aux yeux d'autrui ;
2. Les gens ou la société transmettent la perception de valorisation ou de dévalorisation d'une personne ou d'un groupe ;
3. Le statut d'une personne ou d'un groupe est maintenu par l'imagerie ;

4. L'imagerie peut être utilisée pour augmenter la probabilité que la personne ou le groupe dévalorisé devienne plus valorisé, comme le requiert la valorisation des rôles sociaux.

Ainsi, la réalisation d'une activité (là où il est situé, les aspects physiques intérieurs et extérieurs, etc.); les contacts sociaux fournis aux personnes accompagnées, les activités, routines et rythmes de vie de l'établissement, le langage et les étiquettes utilisés au sujet des personnes et de leurs activités, les sources de financement et les recherches de fonds pour financer les services; tous ces éléments génèrent des images et des représentations qui peuvent être positives ou destructrices pour les personnes accompagnées. Si l'amélioration de l'image est pour la plupart des gens une introspection novatrice de la structure des services humains, le rehaussement des compétences devrait être compris plus facilement. Mais là encore, la VRS offre plusieurs idées originales. Premièrement et avant tout, la compétence est une des valeurs les plus importantes de notre société et de la culture occidentale. Le système de valeurs de cette culture apprécie beaucoup l'autosuffisance individuelle et la productivité et maintes images et symboles positifs s'associent aux personnes très compétentes.

Valorisation de la personne par le développement des compétences

Toutes les personnes sont potentiellement capables de réagir positivement à tous les stades de leur vie, quelles que soient leur âge ou leurs déficiences. Les besoins fondamentaux sont semblables à tous ou à tout un chacun. Pour aider une personne à avoir un style de vie significatif, il faut donc croire en ses possibilités de jouer un rôle actif et à faire ses propres choix. Il faut également la considérer comme ayant de la valeur et qui peut nous influencer. L'importance du développement des compétences est essentielle afin que la personne puisse développer des aptitudes à occuper davantage de rôles et à mieux les assumer. Par ailleurs, la personne assumant plus de rôle développera son estime de soi répondant à son besoin de se réaliser.

Le développement des compétences peut être facilité par de services au moyen de deux stratégies principales :

- Veiller à ce que les services **correspondent réellement aux besoins** de ceux qu'ils servent, en identifiant d'abord leurs besoins. Attention, il faut que les services soient en soutien, et non indus ; donc pas de prise en charge qui crée la dépendance, mais un soutien qui va développer l'autonomie et l'autodétermination, de la co-dépendance à l'interdépendance normalisée. (Vous et moi avons besoin de l'autre...)
- Être « **efficace et dynamique** », imprégné d'énergie suffisante pour répondre à ces besoins de manière enthousiaste et empathique (hihi, moi je mettrais plutôt ça) intense et utile.



Les interventions auprès des personnes doivent être **personnalisées**. De plus, il faut éviter que toutes les activités soient collectives. En situation d'activité collective, une attention particulière doit être apportée aux modèles que chacun des membres du groupe apporte aux autres. Aussi, il est important de ne pas gaspiller le temps des personnes inopportunément par passivité, mais au contraire, d'utiliser de manière efficace le temps que l'on passe avec la ou les personnes.

Les soutiens humains, matériels et les appareillages ? doivent permettre aux personnes d'être plus compétentes, voire d'aider à réduire ou supprimer les situations de handicap et en accord avec leurs besoins perçus.

Les forces d'une personne sont les leviers sur lesquels on doit agir pour réduire les limitations. En effet, en utilisant le potentiel d'une personne, on a plus de chance d'obtenir des résultats positifs car émergents d'elle et de fait transposable par elle-même pour réduire certaines de ses limites.

Encourager l'autonomie. L'exercice d'une autonomie culturellement valorisée de même que les droits de personnes que nous accompagnons sont importants. Cette autonomie doit être exercée de manière raisonnable et sécuritaire.

Également, favoriser les interactions positives entre les personnes et favoriser tous les modes de communication, notamment pour les personnes les plus démunies sur le plan verbal est fondamental pour le développement des compétences.

Par le développement des compétences, la promotion d'une identité socio-sexuelle culturellement valorisée pour les personnes que nous accompagnons (sur le plan vestimentaire, de la coiffure...), devrait être soutenue dans les domaines de la vie (affective, amoureuse et sexuelle).

Indicateurs de la valorisation de l'image sociale et des compétences

Nous en reprendrons ici ces dimensions et quelques-unes des sous-dimensions à travers un instrument qui se nomme Analyse de programme¹ (ADP ou FAP) pour nous aider à porter une appréciation sur les activités que nous planifions et que nous souhaitons réaliser avec les personnes.

¹ L'analyse de programmes (A.D.P.) est une approche expérimentale fondée sur l'Analyse de programmes des systèmes de services (PASSing) (troisième édition) de Wolfensberger et Glenn, publiée en 1985 par le National Institute on Mental Retardation de Toronto et adaptée de la Formation en Analyse de programme. Ces deux méthodes, PASSing et F.A.P¹, ont été conçues en vue de promouvoir une meilleure compréhension des services humains et d'offrir une technique objective et systématique d'évaluation de la qualité des services.

Proximité des activités des lieux d'intégration

L'intégration physique est un indicateur de la proximité d'un service par rapport à la population en général, c'est-à-dire à une concentration de population. La proximité est l'opposé de l'isolement physique. Vos activités doivent se situer dans des endroits favorisant la possibilité d'intégration sociale et physique des personnes sous votre responsabilité. L'obstacle de la distance est réduit au minimum. Dans certaines situations, il se peut qu'un retrait de la population soit souhaité ou souhaitable. Il ne faut pas toutefois que ce soit la règle générale.

Sur quelles bases porter un jugement :

À quelle distance réalisez-vous les activités avec les personnes en regard de population - vos voisins (village, ville, cité) où vous vous trouvez ?

Accessibilité des lieux d'activités

L'indicateur accès réfère à la rapidité et la facilité avec lesquelles (a) les personnes accompagnées et le public peuvent se rendre au point de service et (b) la facilité avec laquelle les personnes accompagnées peuvent atteindre leur résidence si le service est de nature résidentielle.

Les points à considérer sont : les différentes manières de s'y rendre (à pied, bicyclette, voiture, autobus, train, etc.), les différents trajets possibles, l'encombrement des routes, les facilités de stationnement, la sécurité, la fréquence des transports publics, les coûts, etc. Les services sont situés dans des régions faciles d'accès pour les personnes accompagnées, leurs familles, leurs amis et le public en général.

Sur quelles bases porter un jugement :

Est-ce facile pour les personnes de se déplacer d'un lieu à l'autre pour réaliser leurs activités, en sécurité ?

Combien d'options leur sont offertes ? Qui contrôle ces options ?

Disponibilité des ressources physiques

Ce qu'il faut considérer ici est le nombre et la diversité des ressources possibles où les personnes avec des limitations intellectuelles peuvent rencontrer et s'associer à des personnes dites « non handicapées » (magasins, théâtres, bibliothèques, banques, églises, terrains de jeu, etc.).

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Quelles sont les ressources situées à courte distance, accessibles à pied ou un moyen facile d'utilisation par les personnes? Jusqu'à quel point une voiture est-elle nécessaire pour s'y rendre ? Une personne ayant une déficience physique peut-elle s'y rendre facilement et rapidement ?

2. L'éventail des ressources est-il suffisamment varié? Les personnes accompagnées ont-ils les moyens de les utiliser ?

Remarque : Les lieux réservés aux personnes handicapées ne comptent pas de manière positive.

Rapports harmonieux entre vos activités et les environs

L'intérêt de cette sous-dimension porte ici sur la manière dont les activités s'adaptent à leur environnement immédiat et à la localité où elles se déroulent, non pas uniquement par l'apparence des édifices mais par les activités qui s'y déroulent durant le séjour.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. L'objectif principal des activités correspond-t-il aux caractéristiques générales du secteur immédiat où se déroulent les activités ?

Potentiel d'assimilation à l'environnement et regroupement

Cette question étudie (a) la relation entre le nombre de personnes accompagnées qui bénéficie d'une approche personnalisée conçue pour stimuler son développement qui respecte un rythme de croissance convenable. Dans son domaine propre, les activités favorisent le développement de ses aptitudes notamment celles dont il a le plus besoin pour participer aux activités durant son séjour dans votre groupe et (b) le nombre probable de personnes pouvant être intégrées dans la communauté. Éviter la surcharge des ressources communautaires avec des personnes dévaluées en s'abstenant de regrouper un trop grand nombre de personnes dans chaque activité.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Jusqu'à quel point les personnes qui sont touchées par le programme offrent au voisinage immédiat une image de groupe qui fait obstacle à leur intégration sociale. La règle à suivre est : plus l'image risque de créer des obstacles, moins il faudra regrouper un grand nombre de personnes dans un même lieu.
2. Les ressources physiques disponibles sont-elles capables d'accueillir dans le cadre de leur fonctionnement normal le nombre de personnes que compose votre groupe ?

Appellation liée aux ressources et aux lieux

Cette sous-dimension nous aide à considérer les appellations que nous donnons aux ressources que nous utilisons et aux lieux dans lesquels nous évoluons, chambre, salle, ou autres lieux. Rappelez-vous qu'un nom doit refléter des aspirations et des images normales quant à leurs personnes accompagnées. Ces étiquettes favorables devraient rehausser (améliorer) l'image des personnes accompagnées.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Recherchez l'appellation exacte que le service ou le programme s'est donné sur les documents légaux, les enseignes, les publications, la papeterie, etc.
2. Évaluez jusqu'à quel degré les noms et étiquettes adoptées suggèrent la déviance chez les personnes accompagnées, leur état de handicapés, la maladie, les cas sans



espoir, la dépendance, la pitié, la charité, en d'autres mots, une dévalorisation. Recherchez les noms portant à confusion (« garderie » pour un programme d'adultes, « formation » pour un programme de surveillance, « normalisant » quand ce n'est pas du tout le cas, etc.).

3. Voyez si le nom du programme correspond à ses activités (on donne souvent à une école le nom d'un personnage célèbre, mais les résidences privées portent rarement un tel nom, etc.

Juxtaposition d'une image de déviance (personnes et activités)

Une personne est dite déviant (différente) quand une ou plusieurs de ses caractéristiques sont perçues négativement (dévalorisation) par la plupart des gens (le public). Souvent, des personnes atteintes de différentes déviances sont regroupées de plusieurs manières (physiquement dans le cadre de programmes, en les associant avec certains noms, images, faits historiques, etc.).

Cette juxtaposition (chevauchement, groupement) de diverses déviances intensifie (augmente) l'attitude négative du public envers ces personnes en général et donne l'impression que chaque différence spécifique est plus intense. Les activités doivent être planifiées et doivent fonctionner de manière (a) à diminuer ou à éliminer les images et symboles négatifs et (b) entourer les personnes en situation de handicap d'images et de symboles positifs.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Obtenez l'histoire détaillée du service et de ses programmes. Examinez ses en-têtes de lettres, ses dépliants, etc., quels sont les logotypes et les formules rappelant les œuvres de charité.
2. Déterminez la provenance de tous les fonds. L'agence ou le programme ont-ils une histoire associée à la déviance ?
3. Détermine-s'il existe des liens (officiels ou officieux) avec d'autres groupes, agences et programmes pour déviants.
4. Regardez si les produits, l'emplacement des édifices, l'histoire du service ne rappellent pas des images de déviance.
5. Observez ce qui se passe dans l'édifice, le voisinage et le quartier.
6. Recherchez tous les types possibles de juxtaposition et surtout, observez les espaces utilisés par les personnes accompagnées.
7. Soyez attentifs au regroupement de différents handicaps.
8. Ne vous surprenez pas si personne ne s'aperçoit de cette « juxtaposition » ou si personne ne la prend au sérieux.

Juxtaposition de personnel déviant

Certaines structures et pratiques de programmes peuvent affecter gravement l'intégration sociale des personnes accompagnées. Il y a deux types de juxtaposition (chevauchement) (a) les personnes avec qui l'on s'associe, et (b) le genre d'activités auxquelles on participe.

Ce principe peut s'exprimer par l'expression « Qui se ressemble s'assemble » et « Un homme vaut ce que son travail vaut ». Ici, c'est le personnel dont on impose la « compagnie » aux personnes dévalorisées qui est remis en question. L'embauche de personnel considéré positivement par les autres, surtout par leurs pairs et par le public en général doit être soutenu.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Déterminez le nombre de membres du personnel et de bénévoles considérés comme handicapés ou réadaptés.
2. Déterminez le nombre de membres du personnel et de bénévoles présentant une apparence ou un comportement différent (handicaps physiques, etc.).
3. Évaluez le pourcentage de membres du personnel et de bénévoles augmentant la concentration de personnes dévaluées groupées au sein d'un service ou d'un programme.

Étiquettes et formules de politesse appropriées

L'usage d'étiquettes et de formules de politesse dépassées est fort répandu dans tous les types de services sociaux. L'attitude du personnel envers les personnes accompagnées se révèle souvent dans les étiquettes qui servent à les décrire et le ton et le langage avec lesquels on s'adresse à eux.

On n'impose pas inutilement des étiquettes aux personnes accompagnées, si nécessaire, on utilise seulement les étiquettes les plus valorisantes. On s'efforce de s'adresser à eux ou de parler d'eux de manière digne, convenable, respectueuse et valorisante.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Notez les étiquettes et le langage utilisé dans les documents et la manière dont le personnel s'adresse aux personnes accompagnées.
2. Notez la manière et le langage avec lesquels le personnel présente les personnes accompagnées.
3. Notez les différences entre la manière dont le personnel s'adresse aux personnes accompagnées et la manière dont il parle d'eux.
4. Les personnes accompagnées utilisent-ils le même langage que le personnel ?
5. Le personnel essaie-t-il de corriger son langage ? Ce serait pourtant une bonne idée.

Activité, routine et rythmes de vie appropriés

Chaque groupe d'âge est caractérisé par toute une gamme d'activités, d'habitudes quotidiennes et de rythmes saisonniers typiques. De plus, les différentes cultures et sociétés préfèrent certaines activités, habitudes, rythmes de vie typiques, différents de ceux qu'on rencontre dans les autres sociétés. Les activités et les structures offertes par un service social devraient s'approcher de celles de la société ou de la culture qu'il sert et de plus, convenir au groupe d'âge intéressé.

Les personnes accompagnées sont encouragées à participer à des activités, à adopter des habitudes et des rythmes typiques des gens de leur âge et de leur culture.



Sur quelles bases porter un jugement :

1. Observez les activités des personnes accompagnées – sont-elles inhabituelles pour des personnes de leur âge ou de leur groupe culturel.
2. Vérifiez les horaires journaliers et hebdomadaires des programmes.
3. Les programmes prévoient-ils que les personnes accompagnées puissent célébrer les occasions spéciales comme tous les gens de leur âge (Halloween pour les enfants) ?
4. Soyez attentifs aux habitudes adoptées pour faciliter la tâche du personnel.

Apparence personnelle convenable

Deux aspects sont à considérer au chapitre de l'apparence d'une personne : (a) convient-elle à son âge? et (b) convient-elle aux normes culturelles ? Chaque âge ou étape de la vie est caractérisé par une manière de s'habiller et de se coiffer. Certaines normes culturelles transcendent toutes les distinctions d'âge.

On encourage et on aide les personnes accompagnées à paraître leur âge en utilisant tous les moyens possibles.

On ne néglige rien pour corriger l'apparence personnelle afin de ne pas attirer négativement l'attention.

Le personnel comprend l'importance de l'apparence personnelle et s'efforce continuellement d'encourager et d'aider les personnes accompagnées à s'améliorer.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Observez le plus grand nombre possible d'personnes accompagnées.
2. Examinez attentivement les personnes accompagnées et voyez s'ils ne sont pas habillés ou coiffés de façon à se faire remarquer, s'ils ne se comportent pas de manière inhabituelle ou s'ils ne présentent pas des caractéristiques physiques particulières.
3. Évaluez jusqu'à quel point une personne moyenne (le public) remarquerait ces caractéristiques inhabituelles et quelle serait sa réaction (positive ou négative).
4. Déterminez si le service offre à ses personnes accompagnées les moyens ou l'encouragement leur permettant d'améliorer leur apparence.

Possessions personnelles appropriées

Dans notre culture, une des manières les plus évidentes d'exprimer son identité, et en particulier son âge, est par ce que l'on possède personnellement. La nature de ces possessions peut influencer positivement ou non la manière dont une personne est perçue par les autres, particulièrement au chapitre de l'âge.

On devrait permettre et même encourager les personnes accompagnées à acquérir des possessions qui conviennent à leur âge en quantité normale (argent, porte-monnaie, vêtements appropriés pour chaque saison).

Sur quelles bases porter un jugement :



1. Demandez aux personnes accompagnées de parler de leurs possessions personnelles.
2. Comparez vos possessions avec celles des personnes accompagnées.

Ne laissez pas vos préjugés influencer votre évaluation (« ils ne sauront jamais s'en servir, ils n'en ont pas besoin, ils vont les perdre ou les briser »)

Surprotection physique

La protection physique des personnes dont vous avez la responsabilité va généralement de pair avec la protection physique de l'environnement lui-même. Ce sont pourtant deux concepts différents. Cependant, le message transmis est le même : « Les personnes accompagnées sont incapables de prévoir le danger, on ne peut pas se fier à elles et seul le personnel accompagnant sait ce qu'il faut faire ».

Les accompagnateurs devraient s'efforcer d'inculquer aux personnes accompagnées la conscience du danger et de la confiance en soi, tout en s'assurant de leur fournir leur aide en cas de besoin et surtout dans des contextes importants.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Examinez attentivement l'environnement pour y découvrir les dispositifs de sécurité et/ou des risques importants pour les personnes ;
2. Formaliser par écrit les dispositifs de sécurité que vous avez mis en place ;
3. Enseignez aux personnes comment identifier les risques et comment y faire face.
4. Répétez au besoin ces apprentissages.

Surprotection sociale

Pour éviter la surprotection sociale, il est essentiel que certains risques physiques soient tolérés. Cette surprotection sociale est inhérente à la surprotection physique, mais elle comprend d'autres dimensions qui servent à contrôler et à imposer des limites aux personnes accompagnées.

Les accompagnateurs devraient permettre assez fréquemment aux personnes accompagnées de se mettre eux-mêmes à l'épreuve dans des conditions raisonnables et les encourager à aller au-delà de leurs limites actuelles.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Recherchez les listes de règlements, les portes fermées à clé, les affiches, les contraintes, l'usage de drogues.
2. Déterminez jusqu'à quel point ce sont les personnes accompagnées ou les membres du personnel qui prennent les décisions. Le personnel est-il conscient de ces questions ? Jusqu'à quel point ?
3. Faites la distinction entre les protections nécessaires et les protections utiles.
4. Les services résidentiels doivent être jugés plus rigoureusement que les autres services sur cette question.



Intensité de la programmation des activités

Afin que les personnes accompagnées puissent progresser et réaliser leur potentiel, les activités doivent les stimuler en plus de répondre à leurs besoins.

Chaque personnes accompagnée bénéficie d'une approche personnalisée conçue pour stimuler son développement selon un rythme de croissance convenable. Dans son domaine propre, les activités favorisent le développement de ses aptitudes notamment celles dont il a le plus besoin pour participer aux activités durant son séjour

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Déterminez la durée durant laquelle les personnes seront en activité.
2. Étudiez le dossier des personnes avant de quitter avec eux pour le séjour. Y-a-t-il des activités qui plairont à chacun ?
3. Pouvez-vous les faire progresser par étapes des plus faciles aux plus difficiles ?
4. Comment leurs progrès sont-ils notés ou enregistrés pour qu'à leur retour, vous puissiez faciliter la transmission d'informations à leur milieu de vie permanent?

Confort physique

La qualité de l'environnement (chambres, ameublement, facilités, etc.) révèle bien des choses sur les personnes qui les utilisent. Plus la qualité de l'environnement est élevée, plus les personnes sont valorisées. Est-ce que l'environnement peut être considéré confortable par la plupart des gens ? Y remarque-t-on même un effort conscient pour assurer le confort des personnes accompagnées (contrôles individuels de température, climatisation, humidification de l'air, tapis, éclairage tamisé, etc.).

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Mettez-vous à la place du résident et évaluez le niveau de confort. Demandez aux personnes ce qu'elles en pensent.
2. Identifiez les variations quotidiennes du niveau de confort.
3. Comparez la qualité des locaux réservés aux personnes accompagnées avec les autres locaux.

Esthétique et environnement

Tous les êtres humains apprécient la beauté. Bien que certains éléments de la beauté résident dans l'œil de l'observateur, chaque culture a déterminé des limites très larges quant à ce qui est considéré comme beau et attrayant.

L'environnement réservé aux personnes accompagnées devrait être attrayant et employer judicieusement les couleurs, la lumière, l'ameublement, les plantes, les objets d'art, les revêtements de plancher, etc.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Examinez les lieux, à l'intérieur comme à l'extérieur.
2. Vérifiez ce que les personnes trouvent beau ou belle.

3. Demandez si les personnes accompagnées sont intéressé s à embellir les lieux d'activités ou leur chambre, etc.

Personnalisation des rapports

La personnalisation des rapports concerne la manière dont (a) les personnes sont considérées comme différentes les unes des autres et (b) jusqu'à quel point on les autorise à s'exprimer. Les aspects physiques et sociaux sont également importants.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Malgré les activités à accomplir, quels sont les moyens pour stimuler l'expression individuelle chez leurs personnes accompagnées (les personnes sont responsables de leur chambre, de leurs possessions, de leur emploi du temps, etc.) ?

Interactions entre les membres du groupe et les accompagnants

Nous nous penchons ici sur la qualité, la spontanéité et la sincérité des réactions (contacts personnels) entre les personnes accompagnées et les membres du personnel, entre les personnes accompagnées eux-mêmes, entre les membres du personnel et les contacts avec le public. Cette dimension met l'accent sur les efforts faits en vue d'établir et de conserver des relations chaleureuses, favorables à la communication, et constructives. Les services résidentiels devront être jugés de manière plus rigoureuse que les autres types de service.

Les accompagnants ont des relations chaleureuses, ouvertes et convenables entre eux et avec les personnes accompagnées. Les personnes accompagnées font preuve d'un égal respect les uns pour les autres. Le public est accueilli avec cordialité.

Sur quelles bases porter un jugement :

1. Demandez- vous quelle atmosphère règne au sein du service.
2. Observez soigneusement comment vous vous comportez envers les personnes accompagnées et envers les autres accompagnants.

Conclusion

Même s'il est toujours délicat de hiérarchiser des dimensions, plusieurs valeurs sous-jacentes, en raison de leur aspect polysémique (qui a plusieurs sens) et parce que leurs interrelations et leurs imbrications sont nombreuses, nous pouvons affirmer que le **développement de la personne** par ses compétences et la reconnaissance de sa **dignité d'Homme et de citoyen** par une attention particulière à son image sociale traduisent certainement les deux fondements principaux de la valorisation des rôles sociaux.

Ces deux objectifs, sont intimement liés la notion de **réciprocité** : respecter l'autre dans ce qu'il a de commun et de différent (d'unique) c'est se respecter.

Respecter un individu, selon notre acceptation, c'est reconnaître **ses droits et ses devoirs**, donc lui permettre d'occuper le plus grand **nombre de statuts valorisés** dans la société, promouvoir son **bien-être** et sa **réalisation personnelle**. Pour ce faire, il importe de favoriser le développement maximal de chacun (en fonction de ses capacités et de ses limites), chaque fois que cela est possible. En effet, il est indispensable de faire en sorte que la personne accompagnée **exprime ses souhaits, ses besoins, fasse connaître son point de vue** et qu'il soit en mesure de **choisir** et de **décider** ce qu'il estime le plus judicieux pour lui. Bien entendu, cette forme d'autonomie qui implique aussi d'assumer ses choix, de mettre en acte ses décisions et d'en analyser les conséquences, s'acquiert progressivement et dépend largement des compétences de discernement du sujet, des capacités d'écoute, d'empathie et de distanciation des accompagnateurs et de la **confiance** qui lui est accordée à la personne accompagnée.



Principales références

- American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (2010). *Intellectual Disability : Definition, Classification, and Systems of Supports*. Washington: USA.
- American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (2014). *Déficience intellectuelle: Définition, Classification, et systèmes de soutien*. Traduit par la professeure Diane Morin. Trois-Rivières (CNRIS) : Canada.
- CEDIS (2010). *Valoris : Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux*. 2^{ième} édition.
- Fougeryrollas, P., Cloutier, R., Bergeron, H., Côté, J., St-Michel, G., *Classification québécoise du Processus de production du handicap, Réseau international sur le processus de production du handicap*. 1998b.
- Delhon, L. et Leblanc, R. (2018). *Valoriser par les rôles sociaux : une dynamique pour l'inclusion*. Série Savoir pro. Presses de l'EHESP
- RIPPH (2018). *Classification internationale : Modèle de développement humain-processus de production du handicap..*. Québec :246 pages.
- Schalock, R., (2000). Schalock, R. L. (2000). Three decades of quality of life. In M.-L. Wehmeyer & J.-R. Patton (Eds.), *Mental retardation in the 21st century* (pp.335-356). Texas: Pro-ed.
- Verdugo, M., Schalock, R., Wehmeyer, M., Caballo, C., & Jenaro, C. (2001). *Cross Cultural Survey of Quality of Life indicators*. Document inédit.
- Wolfensberger, W. (1991). *La valorisation des rôles sociaux. Introduction à un concept de référence pour l'organisation des services*. Genève : Editions des deux continents.
- Wolfensberger, W. (1983). Social Role Valorization: A proposed new term for the principle of normalization. *Mental Retardation*, 21 (6), 234-239.
- Wolfensberger, W. (198). A reconceptualization of normalization as Social Role Valorisation. *Canadian Journal on Mental Retardation*, 34 (2), 22-26

