

Exposé de Louis Vaney au séminaire européen « Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs socio et médico-sociaux. » Octobre 2009, Sierre (CH).

Valeurs et concepts de la VRS : des questionnements et des défis pour les praticiens de l'action socio-éducative et médico-sociale.

Préambule :

Je n'aborderai pas spécifiquement, et ce pour des raisons de temps, les questionnements et défis concernant les chercheurs. Je souhaite cependant que le bref survol des concepts, valeurs et défis concernant les praticiens, suggéreront des questionnements théoriques et des pistes de recherches. A l'heure où la construction sociale du handicap est à nouveau d'actualité, notamment grâce à la CIF (OMS), et que ses liens avec le système de Valorisation des Rôles sociaux sont mis en évidence, les théories de psychologie sociale relatives aux rôles sociaux méritent d'être revisitées et enrichies par les apports d'autres écoles de pensée. Enfin, les défis soulevés en fin d'exposé sont autant de thèmes qui attendent des contributions de la part des chercheurs, faut-il l'ajouter, en collaboration avec les praticiens du terrain.

I. Les concepts

Situation de handicap, de la participation à la VRS

La situation de handicap ou de désavantage **PWT1** (CIF, OMS), peut être définie comme l'écart entre les rôles sociaux prescrits dans un système et les rôles sociaux mis en actes par un individu. Le handicap est la conséquence sociale de facteurs qui peuvent intervenir isolément ou de manière cumulée : les déficiences, les limites de capacités, les obstacles sociaux et physiques, les appuis et les adaptations. Pour nous, les rôles représentent l'aspect dynamique des statuts.

Occuper des statuts, mettre en actes des rôles, avec des appuis ou des adaptations si nécessaire (*la reconnaissance et le droit à la différence*), revient à diminuer les handicaps, donc à participer socialement, autrement dit à s'intégrer.

Nous constatons donc l'importance du développement des statuts et rôles sociaux et les liens entre situation de handicap et intégration. Voyons maintenant l'apport et l'intérêt des concepts de la VRS.

Commençons par un postulat : Les personnes, indépendamment de leurs difficultés, de leurs déficiences et limites de capacités, sont tout d'abord des enfants, des adolescents, des adultes, des frères et sœurs, des citoyens, etc. Il est primordial de permettre à chacun d'accéder, avec les appuis et adaptations strictement nécessaires, aux statuts et rôles sociaux les plus nombreux et les plus valorisés possibles.

Définition : PWT2

Wolfensberger (1991), théoricien du concept de VRS, propose la définition suivante :
« *le développement, la mise en valeur, le maintien et/ou la défense de rôles sociaux valorisés pour des personnes – et particulièrement pour celles présentant un risque de dévalorisation sociale- en utilisant le plus possible des moyens « culturellement valorisés* ».

Les concepts et le système de valeurs mettent en évidence deux super facteurs : l'amélioration des images entourant une personne (qui bien sûr inclut les images issues des statuts et rôles) et le développement des compétences de la personne. D'autres facteurs, comme la circularité des rôles, l'intégration (nous en avons déjà dit quelques mots), la conscience ont une place importante.

Les juxtapositions d'images : PWT3

Les caractéristiques d'un individu, ses statuts et rôles sociaux peuvent être considérablement influencés par ce qui est perçu sur et autour de lui (Goffman. 1975). Ces juxtapositions d'images qui peuvent provenir d'objets, d'équipements, d'attitudes, des personnes côtoyées, d'écrits, de symboles, de perceptions (odeurs, sons, etc.), d'activités, de productions, etc. risquent d'influencer fortement les représentations relatives à la personnalité et aux capacités réelles d'une personne, voire même de les occulter.

Mais les mécanismes perceptifs sont par essence évaluatifs, ils influencent et sont influencés par les représentations, ce sont des jugements de valeur qui s'appuient sur les expériences des observateurs (leur histoire de vie), leurs formations, leurs valeurs et croyances. Wolfensberger insiste aussi sur l'importance des environnements physiques (la saison, la géographie, etc.) et sociaux (les conflits, les facteurs socio-économiques, etc.) sur la construction des stéréotypes et des représentations sociales.

Malgré la complexité des paramètres, la VRS suggère des analyses concernant les conditions qui favorisent les associations et les généralisations d'images et surtout propose des stratégies pour les rendre conscientes et les modifier.

La circularité des rôles : PWT4

Ce modèle peut être considéré comme un enrichissement de «l'effet Pygmalion» (Rosenthal, Jacobson. 1971.), il prolonge le concept de juxtaposition d'images qui vient d'être présenté.

(Étape 1) En fonction des **images** qu'elle projette (aspects intrinsèques) et en fonction aussi de celles juxtaposées par son environnement social et physique (aspects extrinsèques), une personne risque de se voir **attribuer** des caractéristiques erronées par autrui **(Étape 2)**. Bien entendu, les propres **expériences de vie, les croyances et les représentations sociales des observateurs** jouent ont une influence considérable. Partant des images et de leurs représentations ces tierces personnes peuvent développer des **attentes inadéquates (Étape 3) et se conduire** de manière inadaptée **(étape 4)**. En conséquence, il est à craindre que la personne elle-même **se perçoive (étape 5) et se conforme (Étape 6)** selon les attentes et les conduites de l'entourage. Finalement les conduites de conformité de la personne pourraient encore renforcer les préjugés de ceux qui l'entourent **(étape 7 ou nouvelle étape 1 b)**.

Il est bien évident que ce modèle systémique ne mentionne pas tous les facteurs en cause mais il fournit une partie des explications et surtout offre des possibilités d'intervention très concrètes en analysant, avec la personne, lorsque cela est possible, et avec l'entourage, les différentes étapes du processus et de le modifier. N'oublions pas que ces circularités s'inscrivent dans l'identité de la personne qui, souvent, s'identifie aux procédures mises en places et aux services.

Se situer par rapport à l'équivalent culturel valorisé :

Pour que la personne ait confiance en elle, pour que ses statuts soient les plus valorisés possibles, pour que nous nous gardions d'entretenir inconsciemment une culture institutionnelle, il est primordial de se référer à un équivalent culturel valorisé (la plupart du temps très large), en se posant les trois questions suivantes :

PWT5 a. Est-ce que les **statuts et rôles sociaux, leurs attributs** (donc les moyens humains et matériels, les droits et devoirs. etc.) proposés à la personne correspondent à ce qui a généralement cours pour une personne de cet âge et du même sexe, dans la culture environnante ? (**Droit de ressemblance**).

b. Est-ce que les **faits inhabituels**, peu valorisés, observés le cas échéant, sont le résultat **d'adaptations** dues aux **limites de capacités** de la personne, à ses souhaits, à ses besoins ou au contraire à des procédures dévalorisantes et restrictives ? (**Droit à la différence**).

c. Est-il possible et souhaitable **d'améliorer** ces procédures en se référant à un équivalent culturel valorisé et en travaillant au niveau de la personne et de son environnement (**adaptation réciproque**) ?

Par ces questions, empreintes de bon sens, il s'agit surtout d'éviter de limiter, **inconsciemment ou non, l'accession à des statuts valorisés**. Il faut donc, à chaque fois que cela est possible, aider le sujet à **comprendre sa position**, à saisir quelles pourraient être les conséquences de la situation et lui montrer quels sont ses entraves et les enjeux. Pour l'entourage, l'attention portée aux procédures de dévalorisation inconscientes créeront des expériences susceptibles de contredire les stéréotypes et attentes. N'oublions pas que les stéréotypes ne peuvent être modifiés qu'en agissant sur les conditions qui les ont créés et en agissant à un niveau fonctionnel et affectif (les recommandations sous forme d'écrits n'ont pratiquement pas d'effets).

L'approche développementale : PWT6

Le développement des capacités est une clé importante pour jouer des rôles sociaux plus nombreux et valorisés. En nous référant à la circularité des rôles, nous savons aussi que l'amélioration des compétences a en outre une influence sur l'image de soi et sur le regard et les conduites de l'entourage. Enfin, l'augmentation des rôles sociaux qui peut en découler facilite la participation et les interactions avec les tiers.

Sur un plan éthique, la VRS postule que toute personne, quelles que soient ses limites, est en développement. Ceci implique la mise en évidence des potentialités de l'être et le **déplacement du regard** sur ce qui peut progresser plutôt que l'acharnement sur ses lacunes. La notion de **compensation** des limites et handicaps est alors centrale.

Plus concrètement, la connaissance de la personne doit être la plus globale possible, elle repose sur des évaluations et observations qui portent sur le maximum de domaines de développement et d'espaces de vie. L'approche positive nous impose de noter les forces et les capacités émergentes avant les difficultés et les obstacles environnementaux. Ces données

débouchent alors sur des besoins et souhaits de la personne et sur la planification d'un projet personnalisé, interdisciplinaire, où la pertinence et la cohérence des objectifs et moyens sont recherchés ainsi que la participation maximale de la personne (le co-acteur) et de sa famille. L'autonomie, l'autodétermination et les droits et obligations de la personne, sa valorisation demeurent au centre des réflexions et actions.

Je ne saurais clore ce chapitre sans rappeler brièvement un aspect lié au développement des compétences mais aussi à la participation sociale : l'importance des modèles valorisés dans le processus d'apprentissage et de socialisation et en particulier le rôle de l'imitation, avec des médiateurs si nécessaire. C'est dire que la recherche d'interactions avec des pairs valorisés est une priorité et que la plus grande attention sera portée aux personnes côtoyées et à l'influence des regroupements et ségrégations.

L'intégration dans la communauté : PWT7

Nous avons déjà démontré les rapports entre la diminution des handicaps (donc l'augmentation des rôles sociaux) et la participation sociale et nous avons insisté sur les interactions entre les images, le développement des compétences et l'intégration. Les équipes européennes sont aussi attentives à la distinction entre **intégration, assimilation et insertion**, des concepts qui ne peuvent être confondus quant à leurs finalités, aux moyens mis en œuvre et aux conséquences sur la personne et ses rôles.

Plus d'une vingtaine de rubriques de l'outil « Valoris » concernent directement ou indirectement le domaine de l'intégration.

Nous pouvons distinguer l'évaluation de l'**intégration physique du service et de la personne** (être parmi les autres) et l'évaluation de l'**intégration fonctionnelle** (faire avec, utiliser des ressources publiques, avoir des contacts valorisants).

Une large place est laissée à un ensemble de facteurs qui sont susceptibles de favoriser l'**intégration sociale** en visant l'amélioration des statuts des personnes. (apparences, comportements, attitudes de l'entourage, activités et horaires, cadre de vie, droits et devoirs, etc.).

Enfin, un ensemble de rubriques s'attache à mettre en évidence les **surprotections sociales et physiques** (sans omettre les protections indispensables), le respect des **droits et devoirs** ainsi que les objectifs et **apprentissages** mis en place pour répondre aux besoins d'appartenance et de relations sociales des personnes.

La conscientisation :

L'inconscience est présente dans tous les aspects de l'expérience humaine et influence quasiment tous nos actes.

La VRS porte une grande attention aux processus qui risquent de diminuer la conscientisation des actions et attitudes et cherche à développer la distanciation critique. A noter que les chapitres théoriques rédigés par Wolfensberger proposent une remarquable analyse des causes des refoulements et identifie les dynamiques qui contribuent inconsciemment au processus de dévalorisation. Ses propositions de stratégies conscientes de remédiation font partie intégrante des outils d'évaluation de la VRS.

Ces outils visent à développer, par l'auto-évaluation et l'évaluation externe, la prise de conscience des écarts et des confusions qui existent entre les projets des intervenants (**le**

déclaratif), ce qu'ils estiment réaliser (**l'expressif**) et ce qui est effectivement réalisé (**l'effectif**). **PWT8**

II. Les Valeurs : un guide

Dans un travail pour le CEDIS, j'ai mis en évidence plus de quarante valeurs qui guident la VRS. J'attirerai votre attention sur les principales d'entre elles tout en précisant que pour partager des valeurs il est indispensable de les définir ; tâche impossible dans le cadre de cet exposé.

Rappelons tout d'abord que la VRS se rattache au courant humaniste, qu'elle est un système de valeurs qui prône une vision de l'homme et de la société.

Pour une opérationnalisation du respect

Les valeurs s'articulent autour de la notion de **respect** ; le respect non seulement de la personne en tant qu'être humain mais aussi plus concrètement en tant qu'individu reconnu parce qu'il occupe des **statuts valorisés**, liés à son âge, à son sexe et en rapport avec sa **culture**. En conséquence, la personne a des **droits** et assume des **obligations** ; il a droit à la **citoyenneté** quelles que soient ses difficultés. De par ses statuts, la personne a une **fonction utile, elle contribue** socialement, psychologiquement, économiquement à la communauté. La **dignité** d'une personne est étroitement liée au développement d'**images** et de **représentations sociales** positives et valorisantes.

L'autre (autre par son unicité, sa singularité) qui fait partie du nous manifeste tous les besoins dits universels et, avec lui, l'équilibre entre les besoins (l'homéostasie) est recherché, en vue de son **bien être**, de sa **qualité de vie** qui englobe bien sûr sa **sécurité physique et psychique**. Sa **réalisation personnelle**, donc ses **projets d'avenir** sont encouragés.

Valeurs et développement des compétences

Nous avons vu que la VRS se réfère à un **modèle développemental** dans une **approche globale**. L'accent est mis sur les **potentialités** de l'être, sur l'**évaluation** et l'**autoévaluation**, sur l'**activité du sujet** et sur les **expériences enrichissantes** qui lui sont proposées. La **formation, l'éducation, la socialisation et les thérapies** sont valorisées. D'autres valeurs concrètes comme **l'efficacité, l'efficience, la cohérence, la pertinence, la continuité** et la **coordination** des prestations sont largement citées dans les textes traitant notamment du développement des capacités. L'**approche positive** tient une place privilégiée ; comme nous l'avons vu, elle s'appuie prioritairement sur les ressources d'une personne mais elle nous conduit aussi à réfléchir à nos préjugés, à analyser les rapports entre nos jugements, nos attentes, nos conduites et les comportements du sujet. Elle focalise aussi notre attention sur l'influence de cette chaîne sur la perception de l'individu (son image) et sur celles des autres.

Cette approche vise la **responsabilisation** des partenaires qui n'est possible qu'en parvenant à la **confiance** mutuelle et à l'acquisition d'un **sentiment d'appropriation** ; c'est-à-dire un sentiment de compétence et de confiance nécessaire au développement du partenariat et à l'autodétermination.

Nous ne saurions parler du développement des compétences des personnes sans citer l'importance des **compétences des professionnels**, voire des **proches**.

Le développement des rôles sociaux et des capacités permettant de les mettre en œuvre, ne peuvent être envisagés sans se référer à des valeurs de **partenariat**, de **coopération**, de **participation**, d'**apports mutuels**. Les concepts d'**interdisciplinarité** et de **transdisciplinarité** prennent ici le rang de valeurs. Nous associerons à ce domaine la reconnaissance des **responsabilités des familles** (tout en veillant au respect du statut des adultes).

Enfin, parler de **réalisation personnelle**, de **projection vers l'avenir** n'a de sens que si l'on favorise l'**autodétermination** maximale de la personne. Ce concept s'appuie sur des valeurs connexes comme l'**autonomie** (si souvent confondue avec l'indépendance), le respect des **choix** et des **décisions** propres, la **responsabilisation**, l'**expression** verbale ou non, valeurs qui en entraîneront d'autres : l'**écoute**, la **disponibilité**, l'**empathie**.

Valeurs et intégration (participation sociale)

Dans le système de la VRS, la personne dévalorisée ou à risque de l'être a sa **place dans la société**. Le développement de son **identité propre** se construit par ses expériences sociales, psychologiques, cognitives et notamment par la connaissance d'autrui, l'altérité.

Expériences et **échanges sociaux**, **apprentissages** sont autant de pré-requis au sentiment d'**appartenance**. Comme nous l'avons dit dans la première partie, l'augmentation des statuts et rôles sociaux a pour conséquence la diminution des handicaps et l'augmentation de la **participation sociale** (ce terme, quand il inclut des appuis et des adaptations, est un synonyme de l'**intégration**). Pour nous la personne en situation de handicap, quelles que soient ses limites de capacités, est un apport, sans elle il ne peut y avoir d'**intégrité (de complétude)** du corps social mais au contraire un affaiblissement du **lien social** et du sentiment d'**interdépendance**, si indispensables au vivre ensemble.

L'importance de l'environnement

Vous l'aurez compris, la VRS met en évidence l'**environnement physique et social**, la **culture** dans laquelle vit la personne. Pour chaque individu il importe de rechercher un équilibre entre le « droit à la ressemblance » et le « droit à la différence ». En conséquence reconnaître une culture ne signifie pas qu'elle doit rester figée, avec comme finalité l'assimilation de ses membres. La participation sociale ou intégration, toujours à construire ou à reconstruire, nécessite l'**adaptation réciproque** et l'**évolution** (d'où le droit à la différence et la recherche quand c'est indispensable d'appuis, d'aménagement et d'adaptations). La VRS prône, avec une dose d'utopie, une **société ouverte, accueillante et sereine**.

La conscience :

Nous avons déjà parlé du concept de conscientisation mais la conscience est aussi une valeur qui a pour corollaire la prise de **distance**, l'**effectivité** (et non le déclaratif), l'**autoévaluation** et l'**évaluation**, l'**information** réciproque, la **transparence**.

Une vision des services

Enfin au niveau des prestations et des services qui les dispensent, l'accent est mis sur la **prévention**, l'**analyse de besoins**, la **pertinence**, la **cohérence**, la **continuité** et la **coordination des réponses**. La **décentralisation des services**, leur **décloisonnement**, l'utilisation maximale des **services génériques** (donc ouverts à la population), le travail en

réseaux ainsi que la **souplesse des financements** peuvent être considérés comme des valeurs concrètes.

III. Des défis pour les praticiens :

Au fil de l'exposé chacun aura déterminé ses défis. Permettez-moi de mettre en évidence les aspects qui, au cours de près de trente ans d'enseignement, de recherche et d'évaluation, me semblent prioritaires.

Les praticiens doivent être formés au système de valeurs et aux concepts qui y sont reliés. Force est de reconnaître que les **formations** dignes de ce nom sont rares et que les formateurs qui ont approfondi le sujet sont peu nombreux en Europe francophone.

Aujourd'hui la majorité des services et établissements inscrivent la VRS, ou un ensemble de valeurs qui en font partie, dans leurs projets d'établissements. Le défi consiste à **dépasser le stade déclaratif et à passer à l'effectif** (le passage à la conscience de l'action). Cette démarche implique la mise en place de formations en lien avec les analyses de pratiques et surtout l'utilisation d'outils d'évaluation et d'autoévaluation appropriés.

Les trois questions de l'**ECV** permettent de situer ses actions, de prendre du recul, donc il s'agit d'un positionnement débouchant sur la conscientisation et des remédiations. Je suis étonné de voir les difficultés que les praticiens rencontrent d'une part pour se les remémorer, d'autre part pour s'y référer au quotidien. Il ne s'agit certainement pas d'une défaillance mnésique : laissons à chacun le soin de réfléchir à ses résistances.

Il est indispensable de cesser de **confondre** l'absence de socialisation d'un individu et son droit à la différence, le manque d'expériences sociales valorisantes et l'expression de sa singularité (le retrait, la marginalité par exemple), les symptômes d'une maladie et l'expression de choix de vie. Tenter de différencier les comportements qui résultent d'une histoire de vie dévalorisante et blessante et ceux qui découlent d'un véritable choix de vie n'est pas aisé et exige des outils où les à priori et le simplisme n'ont pas leur place.

Rares sont les oppositions relatives au rôle central du **besoin de la personne**. On peut alors se demander pourquoi dans les projets d'établissements et les projets individualisés près de la moitié des besoins sont soit des moyens, soit des besoins des professionnels ou de la structure ? Faut-il chercher les causes dans les lacunes au niveau des formations ou dans les méthodologies de projets mises en place ?

L'observation de la communication au quotidien met en évidence que les échanges portent très souvent sur des impressions, des jugements de valeur ou encore sur des concepts ou valeurs non définis au préalable. Le récepteur et l'émetteur n'ont pas les mêmes codes et, parmi d'autres conséquences, les hypothèses sur les besoins des personnes ne peuvent être étayées. Comment expliquer l'extrême difficulté rencontrée dans les équipes pour **partager d'abord des faits** puis, ensuite les analyser (voire de comparer nos représentations sociales) ?

Pour savoir si les prestations répondent aux besoins il est indispensable de définir des **objectifs** (véritables indicateurs du référentiel d'efficacité), **pertinents par rapport aux besoins et évaluables (donc spécifiques)**. L'objectif nous permet aussi de constater que la personne ou

l'équipe sont arrivées ailleurs (ce qui peut être réjouissant, voire instructif à condition d'en analyser les raisons). La définition de véritables objectifs, centrés sur l'activité de la personne et évaluables, reste souvent un défi en particulier lorsqu'ils concernent des besoins du domaine socio-affectif.

Nous avons été éduqués et formés en étant rendu attentifs prioritairement à nos faiblesses et lacunes : cela laisse des traces ... Dans le cas d'une approche positive, il importe de modifier notre regard et d'utiliser des outils d'évaluation mettant en évidence les forces, les ressources de la personne afin de développer les capacités susceptibles de relever ses défis. Ces outils devraient influencer notre manière de penser et de nous exprimer.

Enfin, il faut donner une véritable place dans les projets, dans la vie des services, aux personnes en situation de handicap ou de désavantage. L'expression des besoins, des souhaits et attentes de la personne occupe encore une place congrue et l'autodétermination, rarement définie, est vue souvent comme un concept abstrait et irréaliste. Rappelons nous avec Lachapelle et Wehmeyer que « l'autodétermination ne reflète pas l'absence totale d'influence et d'interférence mais consiste plutôt à faire des choix, à prendre des décisions sans interférence excessive ou induite ».

J'espère que j'ai pu vous **brosser** en quelques minutes les concepts théoriques de base de la VRS et ses principales valeurs. J'ai mis en évidence des points d'attention, des défis à relever au quotidien, je voudrais aussi saluer les équipes qui s'efforcent chaque jour d'améliorer la situation.

Il y a cependant un grand défi que j'ai gardé pour la conclusion, il s'adresse à tous les partenaires. N'oublions pas que les valeurs de la VRS ne concernent pas seulement la personne en situation de handicap ou de désavantage : chaque partenaire, professionnel ou non, doit s'efforcer de l'appliquer dans le quotidien envers ses partenaires et pour soi même. La valeur de respect est par essence liée à la réciprocité : respecter l'autre, c'est se respecter.