

PRECIS DU PRINCIPE DE « NORMALISATION » ET QUELQUES IMPLICATIONS POUR LES PERSONNES AGEES

WOLF WOLFENBERGER*



Toutes sortes de malheurs et de contretemps assaillent les hommes que la société dévalorise. Ils sont rejetés, mis à l'écart, dépossédés. Ils sont souvent à la merci de décisions prises par d'autres. On les bouge comme des pions. Bien des fois, les services dont ils ont besoin leur sont refusés et ceux dont ils peuvent bénéficier sont médiocres, insuffisants et arrivent trop tard. Ils font alors la pénible expérience des « discontinuités » de l'aide dans le milieu qui les entoure. De plus, un langage et un symbolisme dégradants leur sont également associés. Ils sont parfois l'objet de brutalités, qui peuvent même entraîner la mort...

Avec le « principe de normalisation »** se développa une théorie qui nous a aidés à concevoir, au niveau des services mis en place pour l'homme, que la mesure la plus importante à prendre était sans doute de révaloriser le rôle social des personnes afin de leur redonner quelque poids dans la société. On constate, en effet, que ceux qui sont valorisés par la société sont plus appréciés des autres ; c'est à eux que l'on offre les meilleures occasions. Par ailleurs, les caractéristiques que l'on associe aux personnes dévalorisées seraient toutes autres si elles concernaient des gens valorisés.

Prenons, par exemple, la coutume orientale qui était, il n'y a pas si longtemps encore, de se laisser pousser les ongles à des longueurs extrêmes, dans la haute société. Ainsi les mains, rendues inutiles, nécessitaient l'embauche de serviteurs qui devenaient, de fait, les « mains » de ces personnes. Les ongles très longs et ces mains inutiles symbolisaient ainsi publiquement la richesse et le statut social.

Le principe de « normalisation » repose sur sept thèmes fondamentaux qui prennent en considération l'identité, la valeur, le prestige, l'image et le rôle des utilisateurs des services sociaux.

Ces points concernent :

1. L'emplacement du service et l'aspect physique des locaux ;
2. Les liens que le service crée entre ses clients, le personnel, le public, etc. ;
3. Les méthodes, les structures sociales, l'équipement mis en place et utilisés par le service ;
4. Les noms et « étiquettes » donnés aux utilisateurs ;
5. Les noms, « étiquettes », ou « logos », attribués au service ;
6. L'apparence personnelle des utilisateurs du service ;
7. L'« imagerie » existante autour de la provenance des fonds ou des campagnes de souscriptions qui financent le service.

La théorie du principe de « normalisation » nous a permis de découvrir une de ces grandes vérités obscures des services mis en place pour ces hommes, à savoir que nous avons trouvé dans le symbolisme — « l'imagerie » si vous voulez — un « transmetteur » puissant, souvent inconscient de nos attitudes vis-à-vis d'autres personnes.

On trouve d'habitude, associés à des personnes valorisées, des messages valorisants.

Pour les personnes « dévalorisées », il nous semble qu'il faille éviter :

1. de placer les services dans un environnement et des locaux pouvant nuire à leur image ;
2. de regrouper ces utilisateurs de telle façon que cela pourrait leur être défavorable ;
3. d'utiliser des méthodes, un équipement et des structures qui dévaloriseraient davantage cette clientèle en lui attribuant des fonctions et des tâches qui ne lui seraient pas appropriées ;
4. de donner à ces utilisateurs des noms et des « étiquettes » comiques, négatifs et/ou bizarres ;
5. d'attribuer des noms et des « logos » bizarres, comiques ou déviant à des agences ou des services destinés à ces personnes ;
6. de négliger des aspects de l'apparence des clients ;
7. de financer des services sociaux avec de l'argent qui proviendrait de source douteuse, ou de mener des campagnes pour recueillir des fonds avec un support qui dévaloriserait leurs bénéficiaires.

Il est tout à fait indispensable d'améliorer et de développer les rôles de ces personnes dégradées dans leur statut, afin qu'elles ne soient plus menacées, et ne fassent plus l'objet de peur, de ridicule, de pitié et de charité...

Par le principe de « normalisation », deux objectifs majeurs pour améliorer les rôles de ces personnes, sont de révaloriser leur image sociale et leurs compétences : ceci à trois niveaux : celui des systèmes sociaux primaires, tels que la famille ; celui des systèmes intermédiaires tels que les communautés, les voisinages et les services mis en place ; et, finalement, celui de la société elle-même. A l'encontre de bien d'autres idéologies qui sous-tendent les services, le principe de « normalisation » exige que l'on agisse à chacun de ces niveaux, afin de relever l'image sociale des personnes « dévalorisées ».

Pour réaliser ces deux objectifs, les méthodes appliquées par un quelconque service avec le principe de « normalisation » tiennent compte de quatre domaines :

1. des caractéristiques du milieu physique ;
2. de la façon dont le service influence les relations sociales des gens, par exemple en regroupant d'une manière ou d'une autre les utilisateurs ;
3. des activités et de l'utilisation du temps ;
4. de la pratique d'un langage et d'un symbolisme particuliers.

Dans notre société occidentale, certains handicaps tels que la surdité, la cécité ou la déficience mentale sont dévalorisants pour l'être humain, ceci depuis des siècles. Par contre, la dévalorisation des personnes âgées est un phénomène récent, d'autant plus que se développent chez elles des maladies mentales, la confusion et l'irréversible maladie d'Alzheimer.

Pour améliorer cette situation, donnons quelques implications du principe de « normalisation » :

1. satisfaire leur désir de réalisation ;
2. développer des rôles valorisants pour ces personnes, plus particulièrement :
 - a) par la productivité et le travail, si possible rémunéré,
 - b) par la participation entière à la vie de famille en tant qu'époux/épouse, parents...
 - c) par la participation à la vie locale communautaire en tant que membre actif, bien intégré dans le voisinage ;
3. protéger leur image sociale, plus particulièrement en ce qui concerne leur apparence, leurs compétences et capacités, leur santé, leur vitalité... ;
4. résoudre les problèmes liés :
 - a) au logement,
 - b) à l'environnement (objets, espace...),
 - c) aux liens familiaux et aux autres relations sociales ;
5. éviter de considérer la personne comme une « cliente » du service ou un « patient » ;
6. protéger et défendre les biens des gens âgés et les aider à les gérer.

Une question très importante se pose actuellement : quel nom donner, en français, au « principe de normalisation », qui est la traduction littérale de l'expression anglo-saxonne** ?

Ce sont tout d'abord les Scandinaves qui ont inventé cette expression. Sa traduction et son utilisation en anglais sont devenues probablement irréversibles. On devrait en tout cas éviter d'employer en français une expression qui rende le principe banal, trop simplifié et/ou que l'on puisse mal interpréter.

Celle que je trouve techniquement correcte et qui me satisfait est la suivante : « système développant ou améliorant les rôles sociaux des gens qui sont en danger d'être dévalorisés ».

** L'expression de plus en plus répandue en France pour traduire « principe de normalisation » est « égalité sociale ». NDLR.

Enfin je laisse le dernier mot à un érudit Français du Moyen Âge qui a écrit, dans une chanson, deux vers qui contiennent les fondements de notre principe :

« Et je vous dis par fin couvent
que vous serez de nostre gent. »

(Carm. Bur. 189, *Incipit officium Lusorum*. Fabliaux et Contes, par Barbazan, vol. 4, p. 485.)