

Qualité de l'aide à domicile *versus* qualité de vie des personnes âgées

La « qualité de l'aide à domicile » définie et évaluée normativement ne correspond pas toujours à ce que les personnes âgées définissent, elles, comme « qualité », en lien avec leur « qualité de vie ». Cela explique en partie le non-recours à l'aide à domicile ou la non-adhésion aux plans d'aide proposés.

Cette recherche montre avant tout la complexité du système d'aide à domicile qui est organisé dans les plans d'aide proposés dans le cadre du dispositif APA (allocation personnalisée d'autonomie) : s'y croisent à la fois les logiques professionnelles de chaque catégorie d'intervenants et les logiques d'existence des personnes âgées aidées qui souhaitent préserver leur autonomie et leur identité.

Trois niveaux de « qualité de l'aide à domicile » sont mis en évidence : qualité du service ; qualité de la prestation au domicile ; qualité de l'intervenant.e. Les manières de définir la qualité varient selon la position de l'acteur dans le système d'aide. Les évaluateurs APA et les responsables des services d'aide à domicile mettent en avant les critères de qualité de service comme la bonne gestion, l'encadrement, la réduction des coûts ou le professionnalisme. De leur côté, les bénéficiaires retiennent la qualité de la prestation et la qualité de l'intervenant.e. Ils distinguent, sans les dissocier, le « travail bien fait » (ménage) et la dimension relationnelle. À mi-chemin, les intervenant.e.s de proximité se réfèrent à la fois aux cadres d'intervention et aux arrangements réalisés au domicile des personnes à partir de leurs attentes.

La recherche étudie les écarts entre les notions de « qualité de vie » et de « qualité de l'aide à domicile », écarts où la réponse aux attentes des bénéficiaires des prestations joue un rôle central. Pour la personne aidée, la réponse à ses attentes est primordiale dans la qualité de l'aide apportée. Elle constitue un élément clé de sa qualité de vie, considérée comme possibilité de rester inscrite dans la continuité de son parcours de vie, fidèle à ses principes, à ses habitudes et à ses rythmes de vie. Pour les cadres des services et les évaluateurs APA, la conception des interventions ne peut pas – et parfois ne doit pas – être guidée par ces mêmes critères.

La recherche met également en lumière une contradiction à résoudre entre l'accès à un espace d'autonomie pour les personnes aidées, dans lequel leurs attentes pourraient s'exprimer et trouver satisfaction, et le développement d'une posture professionnelle pour les intervenant.e.s de proximité. Les fondements de l'expertise professionnelle sont peut-être à repenser si celle-ci ne peut s'affirmer qu'au détriment de l'expertise et de l'autonomie de l'utilisateur.

En complément sont analysées deux formes de non-recours à l'APA ou aux services prestataires : la sous-consommation des heures prévues dans les plans d'aide (non-adhésion) et le nonaccès à l'APA par des personnes éligibles. La réalité sociale de ces formes de non-recours apparaît en décalage avec les représentations des intervenants sociaux. Trois niveaux d'explications du non-recours sont mis en lumière.

N. B. Les résultats présentés ici sont ceux posés dans le rapport final (2011).

Pour plus d'information sur ce projet

- Consulter sur le site de la CNSA le rapport de recherche et la synthèse : https://www.cnsa.fr/sites/default/files/039_rapport_et_synthese.zip
- GUCHER C., ALVAREZ S., LAFORGUE D., VIAL B. et WARIN P. « De la disjonction entre qualité de vie et qualité de l'aide à domicile. Vers une compréhension des phénomènes de non-recours et de non-adhésion », *Vie sociale*, vol. 17, n° 1, 2017, p. 55-70.

À propos du laboratoire

Pacte, laboratoire des sciences sociales, est une unité mixte de recherche du CNRS, de l'université Grenoble Alpes et de Sciences Po Grenoble, implantée principalement sur le site universitaire Grenoble Alpes. Ses membres sont investis dans la construction de langages communs et de connaissances transverses sur les transformations de nos sociétés dans leurs dimensions politiques, territoriales, sociologiques et écologiques. Le laboratoire place l'interdisciplinarité au cœur de ses pratiques par le partage et la confrontation des méthodes, des épistémologies et des terrains communs.

Site : <https://www.pacte-grenoble.fr/content/accueil>

Thématiques de Catherine Gucher

Ses travaux se situent au croisement d'une sociologie de l'action publique et d'une sociologie des vulnérabilités. Depuis plus de 20 ans, l'objet principal de ses recherches est le vieillissement en tant qu'expérience socialement située et comme mise en forme sociale et politique.

Ses recherches portent sur les formes et processus d'action publique ainsi que sur leur réception, sur les enjeux territoriaux du vieillissement des populations, sur les reconfigurations des systèmes d'aide privés et publics. Récemment, elle s'est intéressée aux conséquences de l'introduction de nouvelles technologies sur les identités et le fonctionnement des mondes professionnels, sur leurs enjeux éthiques et à leur impact sur les processus de formation des politiques publiques. Sur la thématique du non-recours et de la non-adhésion, elle a dirigé une recherche dans le cadre d'un appel à projets de la Fondation de recherche Plan Alzheimer : DEMINE-NRDS (Démence-inégalités-non-recours au diagnostic et aux soins) 2015.

Site : <https://www.pacte-grenoble.fr/membres/catherine-gucher>

Contact

Catherine Gucher, sociologue, enseignante-chercheuse
Université Pierre-Mendès-France, Grenoble
Directrice du centre pluridisciplinaire de gérontologie (CPDG)
Catherine.Gucher@univ-grenoble-alpes.fr

Référence du projet n° 039

Appel à projets thématique 2008 – Qualité de l'aide au domicile aux personnes fragiles (partenaire : DREES)
Titre : *Non-recours et non-adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et de « qualité de l'aide à domicile »* (C. Gucher)