

Points de vue sur la qualité de l'aide à domicile

La qualité de l'aide à domicile recouvre pour les différents acteurs des enjeux d'ordre à la fois professionnel et existentiel, qui structurent la dynamique de leurs relations. Celle-ci tend à fonctionner comme une « boîte noire », difficilement accessible aux pouvoirs publics.

Dans le secteur de l'aide à domicile, la question de savoir si le service rendu est de qualité et satisfait le consommateur – quel que soit le nom qu'on lui donne : usager, bénéficiaire, client – est au cœur des préoccupations. Cette mesure est complexe et difficile, car les destinataires du service rendu sont des personnes fragiles ou vulnérables. Le choix a donc été fait, à travers un dispositif participatif et clinique de recherche, d'identifier la pluralité des points de vue que les différents acteurs portent sur la qualité et sa mesure, de comprendre la spécificité de chacun d'entre eux et d'analyser à travers le croisement transversal de ces points de vue la dynamique des interdépendances qui structurent le champ.

Le rapport commence par rappeler l'orientation des politiques publiques en la matière, l'ouverture à la concurrence du secteur et le processus de normalisation de l'offre de service faisant passer les questions d'évaluation et de régulation au premier plan. Les modalités de régulation *via* les procédures d'accréditation et de certification des services dédiés à l'aide à domicile, de même que les modalités d'évaluation de la qualité prennent pied dans un contexte de marchandisation du secteur où s'affrontent deux conceptions de la qualité : l'une que l'on peut qualifier de « solidariste », l'autre de « libérale » (partie 1). Le point de vue des directeurs montre combien les tensions restent fortes entre les allocations allouées, les plans d'aide élaborés et l'offre de service proposée, les exigences de rentabilité se heurtant à la complexité de mise en œuvre des plans d'aide (partie 2). Le domicile n'est pas un lieu où les normes de qualité habituelles peuvent s'appliquer purement et simplement. Le point de vue des professionnels et des bénéficiaires de l'aide montre combien l'équilibre des relations nouées à domicile reste précaire et mouvant. La question de la qualité et de sa mesure recouvre, en ce lieu et pour ces acteurs, des enjeux d'ordre à la fois professionnel et existentiel, qui structurent la dynamique relationnelle, la recherche du « juste équilibre » dans la relation contraignant les professionnels à un rapport négocié qu'il convient d'appréhender pour comprendre pourquoi l'entre soi de la relation tend toujours à fonctionner comme une « boîte noire » difficilement accessible aux tiers régulateurs (partie 3). Si la qualité peut être conçue comme une marchandise objective, mesurable et appropriable par un bénéficiaire, il faut comme condition préalable qu'elle ait été vécue par les protagonistes sur le mode d'une valeur d'usage. Autrement dit, la perception de la qualité dépend de la valeur que les bénéficiaires attribuent à la relation qu'ils nouent au cours de la réalisation de la prestation. Les traces visibles, si celles-ci existent, de la qualité d'une prestation d'aide à domicile n'ont de sens et de matérialité que dans le contexte de sens à l'intérieur duquel l'intersubjectivité des acteurs a été mise à contribution.

N. B. Les résultats présentés ici sont ceux posés dans le rapport final (2013).

Pour plus d'information sur ce projet

- **Le rapport de recherche est consultable sur le site de la CNSA :**

https://www.cnsa.fr/documentation/074-fermon-rapport_final.pdf

À propos du laboratoire

Laboratoire d'économie et de gestion des organisations de santé (LEGOS)

Le LEGOS est une unité de recherche de l'université Paris Dauphine. Elle est spécialisée en économie de la santé et est composée de 12 enseignants-chercheurs. Le laboratoire appartient au Pôle Santé de l'université (<http://polesante.dauphine.fr>).

L'activité de recherche théorique et appliquée s'organise autour de cinq axes principaux :

- régulation et financement des systèmes de santé ;
- évaluation, qualité, performance ;
- vieillissement et soins de long terme ;
- accès aux soins et inégalités de santé ;
- santé et travail.

<http://legos.dauphine.fr/>

La chercheuse :

<https://sites.google.com/site/beatricefermon/>

Contact

Béatrice Fermon, maître de conférences

Université Paris Dauphine

beatrice.fermon@dauphine.fr

Référence du projet n° 074

Appel à projets 2009 – Mesure de la qualité de l'aide au domicile (DREES-Ministère des Affaires sociales et de la Santé)

Titre : *Mesure de la qualité et qualité de la mesure de l'aide à domicile* (B. Fermon).