

La prise en compte de la parole des personnes âgées vivant à domicile

Cette recherche s'est intéressée aux conditions de production de la « parole » des personnes âgées vivant à domicile dans un contexte où l'évolution du cadre législatif et réglementaire promeut le droit des usagers.

Est-on en train d'assister à l'émergence de nouveaux mouvements sociaux de retraités et de personnes âgées capables de porter une parole revendicative ? Les pouvoirs publics et les professionnels sont-ils prêts à faciliter une telle expression et à faire évoluer leurs politiques et leurs pratiques ?

L'objet de cette recherche a été restreint aux personnes âgées vivant à domicile et résidant sur un territoire prédéfini, en l'occurrence le département de la Drôme. Il s'est agi d'identifier, par observations et entretiens semi-directifs, comment les différents acteurs situés du côté de l'offre (de prestations ou de politiques publiques) prennent en compte la parole des personnes âgées vivant à domicile. La recherche a plus spécifiquement pris appui sur une fine observation de la réalité locale dans trois territoires infradépartementaux devant permettre d'identifier les dynamiques à l'œuvre dans la prise en compte de la parole des usagers : le Romanais, le Diois, le Tricastin.

Sur la base de ce matériau, plusieurs éléments de conclusion ressortent :

- les personnes âgées constituent un groupe social faiblement organisé. Même si les mécanismes de représentation de leurs intérêts ont été récemment renforcés, leur place vis-à-vis des pouvoirs publics et des professionnels reste relativement formelle. Les logiques représentatives sont en effet peu articulées avec des logiques de participation de la société civile ;
- en revanche, dans le champ spécifique de l'aide à domicile, la parole de l'« usager » est de plus en plus prise en compte à travers des démarches d'enquête de satisfaction ou d'enregistrement des plaintes. C'est la conséquence tant de la politique de modernisation et de professionnalisation de l'aide à domicile que de l'accroissement de la logique concurrentielle dans le champ des services aux personnes. Il n'est toutefois pas neutre quant au type d'usager – et donc de parole – qu'il contribue à construire : l'usager des services à domicile s'apparente ainsi de plus en plus à un « client » ou à un « consommateur » ;
- au niveau de certains territoires, il est possible d'identifier des canaux d'expression alternatifs. Il s'agit de lieux peu repérés, car non centrés sur les besoins médico-sociaux des personnes âgées. Ce faisant, les initiatives analysées permettent d'affirmer qu'au sein de ces espaces faiblement institués, la population vieillissante est en mesure de faire entendre sa voix dans une perspective plus transversale et plus territorialisée de ses problématiques que ne le sont les démarches d'enquête individuelle.

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

Pour plus d'information sur ce projet

- **Le rapport de recherche et la synthèse sont consultables sur le site de la CNSA :**
<https://www.cnsa.fr/sites/default/files/ndeg076.zip>
- ARGOUD D., CHAZELLE M. « La population âgée face aux pouvoirs publics et aux professionnels : entre autonomie et dépendance », *Forum*, n° 134, décembre 2011, p. 74-81.
- ARGOUD D., BECQUEMIN M., COSSÉE C., OLLER A.-C. (dir.). *Les nouvelles figures de l'usager. De la domination à l'émancipation ?* Presses de l'EHESP, octobre 2017.

À propos du laboratoire

Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur les transformations des pratiques éducatives et des pratiques sociales (LIRTES)

L'équipe LIRTES se donne pour objet l'analyse des transformations des pratiques éducatives et des pratiques sociales. Les pratiques sociales correspondent aux activités menées par les différents acteurs sociaux et réfèrent plus particulièrement (mais non exclusivement) à l'intervention sociale. De fait, elle accorde une attention particulière aux pratiques sociales (professionnelles ou non) à visée délibérément transformative.

Le pôle vieillissement au sein du LIRTES travaille plus spécifiquement sur l'articulation entre l'action publique et les initiatives menées par les acteurs locaux. En particulier, ses travaux portent aujourd'hui sur les nouvelles formes d'habitat pour personnes âgées et sur les nouvelles pratiques d'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de troubles apparentés.

<http://lirtes.u-pec.fr/>

Site personnel de Dominique Argoud :

<http://lirtes.u-pec.fr/membres/membres-statutaires/argoud-dominique-470887.kjsp>

Contact

Dominique Argoud, sociologue

Directeur UFR sciences de l'éducation, sciences sociales et STAPS

Université Paris Est Créteil – Val-de-Marne

argoud@u-pec.fr

Référence du projet n° 076

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

Titre : *La parole des vieux ayant besoin d'aide* (D. Argoud).