

LA PARTICIPATION DES PERSONNES AGÉES ET DES ORGANISATIONS LOCALES Á LA DÉFINITION DU BIEN VIEILLIR : L'ENJEU D'UNE POSTURE ERGOLOGIQUE

Tine Manvoutouka Roth et Ingrid Dromard

Introduction

Actuellement, Europe de l'Ouest et Europe du Sud comptent environ 16 % de personnes âgées de 65 ans et plus ; dans trente ans, quasiment toutes les grandes régions européennes auront la même proportion de personnes âgées, de l'ordre de 26 %¹. Ce vieillissement de la population pose de multiples questions d'ordre social, économique et politique. En juin 2020, la Commission européenne a publié un rapport sur l'impact du changement démographique dans l'UE dans lequel elle dresse le bilan des défis majeurs que pose le vieillissement ; et en janvier 2021, elle a proposé un « Livre Vert sur le Vieillissement » considéré comme un outil pour encadrer les débats autour du vieillissement, pour établir des constats et réfléchir aux solutions les plus adaptées.

La recherche dont il sera question ici est directement liée à ce contexte et ce questionnement général, puisqu'elle a été initiée dans le cadre d'un programme européen Interreg appelé *Towards an age-friendly environment* (TAAFE), traduit par « Vers un environnement ami des aînés ». Elle est portée par un consortium international qui se déploie dans cinq villes de cinq pays européens de l'espace alpin (Trévise en Italie, Žiri en Sloveenie, Feldbach en

¹ Prévisions de l'Institut National d'Etudes Démographiques ; voir <https://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/memos-demo/focus/vieillissement-europe/>

Autriche, Mössingen en Allemagne et Marseille en France). Chaque consortium est composé au niveau national de chercheurs d'une Université, de personnes représentant une structure publique ou privée (mairie ou association de services) et de personnes représentant des personnes âgées.

L'objectif commun est de favoriser des environnements physiques et sociaux pour le « bien vieillir » (vieillessement actif et en bonne santé), d'apporter des réponses non seulement au vieillissement de la population mais aussi à la croissance du nombre de personnes isolées. Pour cela, il s'agit d'améliorer les capacités, des autorités publiques et des fournisseurs de services présents dans l'espace alpin, à promouvoir un « environnement ami des aînés » (*Age-Friendly Environment*) tel que défini par l'Organisation Mondiale de la Santé, grâce à des outils innovants et des méthodes participatives incluant des personnes âgées de plus de soixante ans². Autrement dit, il s'agit de compléter l'expertise des acteurs gérontologiques traditionnels grâce à une approche intersectorielle en faveur de la prise en compte d'autres partenaires d'une part, et par la prise en compte du « savoir expérientiel » des personnes âgées d'autre part.

La question de la participation des aînés dans un projet de transformation sociale se décline en plusieurs questions : qu'en est-il de l'implication réelle des personnes les plus en difficulté, les plus isolées, les plus désocialisées, les personnes dites « invisibles » ? Quelle posture adopter pour favoriser cette participation et faire en sorte qu'elle soit féconde pour l'ensemble des acteurs mobilisés ? Comment concilier les différentes logiques en présence ? Et finalement, dans quelle mesure la démarche ergologique peut-elle servir de support pour la posture du « facilitateur méthodologique » ?

Nous présenterons dans une première partie le cadre méthodologique du projet TAAFE, puis dans une deuxième partie sa mise en œuvre dans la ville de Marseille, et enfin dans une troisième

² « L'OMS a conçu un modèle dans lequel le vieillissement n'est pas seulement la résultante d'un processus biologique déterminant un état physique et psychique, mais aussi une donnée agrégative issue d'une intrication avec des éléments de contexte complexes impliquant des environnements politiques, sociaux, économiques et relationnels » (p. 177), dans J.-P. Viriot-Durandal et M. Scheider, « La démarche Villes et communautés amies des aînés », *Vie sociale*, n° 16, 2016/4, p. 177-194.

partie une analyse des différentes logiques en présence, notamment celle du travail de facilitation méthodologique.

1. Le cadre méthodologique du projet TAAFE

1.1. Présentation du projet

Le projet TAAFE s'inspire du programme des « Villes et communautés amies des aînés » de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), lancé en 2005 pour relever les défis démographiques d'une population vieillissante. Le programme fournit des lignes directrices pour trouver une solution « efficace » à ces défis qui ne peuvent être abordées que par les citoyens avec leur administration locale et les représentants des autorités locales. Le projet ne peut réussir que si l'on se pose les bonnes questions afin de rendre une ville, une communauté, plus conviviale pour les personnes âgées, et que si l'on trouve des moyens efficaces pour y répondre. Pour atteindre cet objectif, le projet TAAFE a pour objectif de mettre sur pied un groupe de citoyens actifs et de parties prenantes appelé un « groupe d'action locale ».

Un « Manuel à l'attention des personnes âgées et des Groupes d'action locale en faveur d'une ville amie des aînés » a été élaboré par un chercheur en sciences sociales notamment - Thibault Moulaert (2013) et une pédagogue sociale, Marta Ramov, d'un Institut slovène de gérontologie et de relations intergénérationnelles - comme support méthodologique afin de guider pas à pas la mise en œuvre du projet sur un territoire donné. Le cadre méthodologique déployé dans le projet s'appuie sur le référentiel élaboré par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2006) sur les « Villes amies des aînés » (repris en France par le Réseau francophone des villes amies des aînés).

Le cadre méthodologique stipule que les tâches liées à l'âge et au vieillissement seront mieux résolues au sein d'une « communauté locale »³ lorsque tous les citoyens prennent des mesures avec leurs dirigeants. Différentes étapes sont ainsi prévues dans la temporalité des deux ans et demi du projet (cinq années sont initialement prévues par l'OMS) : il s'agit dans un premier temps de définir des problèmes

³ Terme anglo-saxon pouvant être traduit par territoire ou groupe.

prioritaires qui doivent être résolus et que la communauté est en mesure de résoudre. Dans un deuxième temps, une solution doit être décidée et un plan d'action doit être élaboré. Afin de réussir et d'accompagner toutes ces étapes, le projet prévoit de développer des liens et des échanges d'expériences avec les autres pays participant au projet et qui travaillent pour le même objectif, dans le cadre de workshops internationaux et de rencontres méthodologiques bi-mensuelles.

Ainsi, les principes TAAFE peuvent se résumer en trois termes, participatif, concret et systématique : la participation des personnes âgées durant tout le processus ; travailler sur une action concrète pendant un an ; prendre en compte tous les domaines de la vie sociale. La participation doit se retrouver à toutes les étapes clés du projet : co-évaluation des besoins des personnes âgées et des possibilités, co-décision des priorités, co-plannification, co-implémentation et enfin co-évaluation.

Des valeurs sous-tendent cette modalité de « co-recherche » et conduisent à lutter contre l'âgisme, mieux comprendre ce que signifie le vieillissement et produire des connaissances sur le vieillissement. L'originalité de cette démarche consiste à s'appuyer sur l'implication - au-delà d'une simple consultation à un moment donné - des aînés dans l'évolution des territoires qui les concernent. Cet ancrage dans leur expérience a pour but de trouver des solutions adéquates pour faire face aux problèmes communs posés par le vieillissement de la population dans une diversité de domaines (relations sociales, transports, accès aux services, ...). L'objectif consiste non pas à faire « pour » mais « avec », à la fois « avec » les aînés et « avec » des acteurs au-delà de ceux qui relèvent du seul secteur gériatrique.

Cependant, on peut observer que la technicité de certains projets peut quelquefois entraver la participation réelle à de tels projets, parce qu'elle exige des compétences ou des connaissances non maîtrisées par tous. Le risque consiste alors à retrouver « toujours les mêmes », en raison des trajectoires de vie marquées par l'engagement associatif, notamment militant ou syndicaliste (Gucher et Laforgue, 2009) ou en raison de la place prise par les « porte-paroles » des aînés ou l'ensemble des personnes « professionnels, élus, familles, jeunes retraités » (Clément, 2006) parlant en leur nom.

1.2. Présentation des acteurs

Concrètement, le projet européen TAAFE se déploie dans la ville de Marseille pendant deux ans et demi⁴ au sein d'un réseau de structures d'aide à domicile représenté par une structure associative.

Le partenaire officiel du projet pour la France est en effet un pôle de structures d'aide à la personne qui regroupe des organisations de santé et de services à la personne dans la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, qui travaille pour la construction d'un parcours de santé et de services de soins à domicile dans une logique de coopération et de coordination. Un chargé de mission de ce partenaire officiel est affecté à la mise en œuvre locale du projet. Chef de file de l'action, il est mobilisé quotidiennement, il est un pont entre les personnes âgées et les structures locales. Il fait partie du trio méthodologique prévu par la méthodologie TAAFE, trio composé, dans chaque pays, d'un représentant de structure publique ou privée, d'un représentant de personnes âgées et d'un facilitateur méthodologique. Les membres de ce trio sont les « moteurs » et ont la responsabilité du processus TAAFE au niveau local.

La personne représentant les personnes âgées a pour tâche principale de défendre la voix des aînés et d'impliquer d'autres personnes âgées dans le processus, de faire en sorte qu'elles contribuent au processus de co-création. Le représentant des aînés participe à l'ensemble du processus. Il/elle est invité(e) et motivé(e) à contribuer à l'évaluation des besoins, au choix des priorités, à la planification et à la réalisation des actions. C'est une personne qui participe bénévolement au projet. Les caractéristiques attendues du représentant des personnes âgées sont les suivantes. Il doit avoir un réseau réel, et pas seulement formel, de personnes âgées, qui se compose de différents profils : personnes autonomes, personnes qui ont besoin de soins de longue durée, personnes âgées avec des intérêts différents et des orientations politiques différentes. Il doit avoir également une expérience pratique dans les actions locales, avoir assez de temps pour s'impliquer et avoir des compétences organisationnelles et de communication. Il doit être en mesure de promouvoir la voix des « personnes âgées », ce qui signifie que même si cette personne peut

⁴ La recherche a débuté en janvier 2020 et se terminera en juin 2022.

être « sélectionnée » par la municipalité ou la structure partenaire, elle devrait être en mesure d'appuyer ses propositions ou de les contester si elle estime que celles-ci sont contraires à la voix des personnes âgées. Ainsi, le représentant des aînés assure l'existence d'une réelle « force de rappel » (Schwartz, Durrive, 2009, p. 256). Dans notre cas, le choix de la personne représentant les personnes âgées s'est tourné vers un bénévole de plus de 65 ans d'une association membre du réseau de l'organisation partenaire. Elle nous a permis de conduire des actions concrètes au sein d'une structure sur le terrain.

Enfin, le facilitateur méthodologique est le soutien méthodologique du trio. Il doit assurer la qualité du travail effectué par le trio et le groupe d'action locale, en veillant à ce que le public dit « invisible » (*hard to reach*) soit inclus, et en facilitant les relations entre les membres du groupe d'action locale. Il parle anglais et est en contact actif avec d'autres facilitateurs et formateurs méthodologiques. Ce rôle a été endossé par deux facilitatrices méthodologiques pour la France⁵.

2. Le travail en groupes d'expression et groupes d'action locale

Pour prendre en compte le « savoir expérientiel » des personnes âgées, des groupes d'expression ont été constitués, tandis que l'approche intersectorielle a regroupé différents acteurs locaux dans des réunions élargies d'un groupe d'action locale. Comment les groupes ont-ils été constitués ? Comment le processus de co-élaboration d'un « diagnostic » et de définition d'actions prioritaires a-t-il été mis en place ? Quelles problématiques ont été pointées ?

2.1. L'élaboration d'un diagnostic sur le « bien vieillir »

2.1.1. Composition et réunions des groupes d'expression

Dans le cadre de ce projet, nous avons fait le choix de travailler avec un public particulier de personnes âgées, des personnes âgées isolées⁶, peu habituées à s'exprimer, à savoir le public dont

⁵ Auteurs de cet article.

⁶ « L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve la personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger. Les relations d'une qualité insuffisante sont

s'occupe depuis 1946 une association nationale de lutte contre l'isolement et la solitude des personnes âgées, et prioritairement des plus démunies. C'est une association membre du réseau de l'organisation partenaire. Elle promeut l'inclusion sociale en offrant, sur le territoire national, des alternatives aux structures habituellement proposées aux personnes en situation de grande précarité, ceci en leur faisant bénéficier d'un logement pérenne.

Les personnes qui ont participé aux groupes d'expression ont été contactées dans deux types d'établissements gérés par l'association : un centre d'accueil à la journée située à Marseille, dans lequel une équipe de bénévoles organise des temps conviviaux (repas, activités collectives) avec des personnes âgées accompagnées ; et une pension de famille, située également à Marseille, qui se déploie sur deux sites de douze et dix logements chacun.

Cette pension de famille accueille des personnes de plus de cinquante ans disposant d'un faible niveau de ressources et se trouvant dans une situation d'isolement ou d'exclusion. Cette forme de logement spécifique s'inscrit dans la veine des « logements accompagnés » qui recouvrent une diversité d'établissements (résidences sociales, foyers de travailleurs migrants, foyers de jeunes travailleurs etc.) conçus pour répondre à des besoins spécifiques : logements autonomes, abordables, adaptés et permettant également aux personnes logées d'être accompagnées selon leurs besoins.

Chaque résident de la pension de famille de Marseille est locataire d'un logement indépendant et peut également profiter de lieux de vie collectifs où se partagent des moments de convivialité et d'échanges grâce, le plus souvent, à des temps d'animation impulsé par des professionnels salariés ou bénévoles. Un accompagnement médico-social leur est aussi proposé et des bénévoles interviennent quotidiennement auprès d'eux. Tous œuvrent concrètement pour la réussite des projets personnels des résidents dans le but de leur assurer un environnement pérenne, de favoriser le sentiment d'appartenance

celles qui produisent un déni de reconnaissance, un déficit de sécurité et une participation empêchée. Le risque de cette situation tient au fait que l'isolement prive de certaines ressources impératives pour se constituer en tant que personne et accéder aux soins élémentaires et à la vie sociale » (Serres, 2017, p. 8).

(le « faire famille »), et de permettre à chacun de reprendre confiance en lui et en ses compétences.

L'objectif poursuivi dans les groupes d'expression est de recueillir les témoignages, les problèmes et les besoins des personnes âgées accompagnées pour faire face à l'isolement et favoriser le « bien vieillir ». Le recueil s'est fait sur la base de deux questions : « Selon vous, qu'est-ce qui est adapté aux personnes âgées dans votre quartier/ville ? Et que souhaiteriez-vous améliorer dans votre quartier/ville afin que votre environnement soit plus adapté aux personnes âgées ? »

Les modalités d'animation de ces groupes d'expression ont dû être constamment repensées compte tenu des confinements successifs, en lien avec la pandémie de COVID 19. Au total, douze réunions se sont tenues à la pension de famille (entre octobre 2020 et juillet 2021) : sept en visioconférences et cinq en présentiel, avec à chaque fois cinq à douze participants - quatre à neuf résidents (âgés de soixante-deux à quatre-vingt-deux ans) et un à trois bénévoles de l'association. Deux rencontres, avec environ douze participants se sont tenues en présentiel au centre d'accueil à la journée et nous avons mené des entretiens téléphoniques individuels réguliers avec six personnes accompagnées.

2.1.2. La sociabilité et les accompagnements

Au fil des discussions, le processus de dématérialisation numérique, qui se développe très rapidement dans la société, est identifié comme un facteur extrêmement critique pour les personnes âgées vivant seules et pour lesquelles les relations sociales sont centrales : caisses automatiques dans les supermarchés, validation mécanique des tickets du tiercé, bornes numériques qui limitent les contacts dans les administrations, etc. ; un monde « sans contact » où toute relation semble être volée, ou du moins compromise. Le processus de dématérialisation numérique impacte inévitablement leurs interactions sociales et semble accentuer l'isolement des personnes âgées, déjà isolées socialement, qui ne peuvent pas, ou peu, compter sur les plus jeunes pour leur apprendre à vivre dans ce nouveau monde, cette modernité qui mise sur la digitalisation.

Dans une visée d'amélioration des capacités des autorités publiques et des fournisseurs de services à promouvoir un environnement favorable aux seniors, une question centrale a retenu notre attention : face au tout numérique, qui diminue les occasions d'interactions sociales et peut contribuer à exclure les plus âgés et les plus démunis, qu'est-ce qui favoriserait la sortie de l'isolement ?

Concernant la phase d'évaluation des besoins, la pension de famille est un « modèle inspirant » en ce que certaines actions mises en œuvre dans cet établissement ont été identifiées, par les pensionnaires eux-mêmes, comme facilitant le bien vieillir.

Il s'agit tout d'abord⁷ de la sociabilité, c'est-à-dire le fait de partager un lieu commun qui puisse favoriser les rencontres : « *on a un jardin, on fait des repas, ça permet de se libérer, de s'ouvrir. Ce sont les occasions que l'on nous donne. La convivialité c'est très important. Ça résume tout. Parler, rigoler, manger ensemble : ça fait partie du bien-être* » dit un résident de la pension.

Il y a ensuite l'accompagnement social et administratif, c'est-à-dire le suivi des droits sociaux, l'accompagnement aux rendez-vous administratifs, aux activités de loisirs, etc. « *L'accompagnement social c'est important pour moi. Je ne peux pas tout faire. Je ne sais pas comment ça marche. Je ne sais pas remplir les papiers. Tout seul c'est trop compliqué. Les papiers ça me gonfle. Il y a beaucoup de papiers à faire* ».

Enfin, le troisième axe concerne l'accompagnement santé, qui comprend la lutte contre l'errance médicale, la réalisation des suivis médicaux, l'accompagnement aux rendez-vous, voire l'appui psychologique : « *L'infirmière de la pension a trouvé une psychologue. J'ai changé de vision. Je me suis dit je vais aller au contact des gens. Je suis allé au contact des autres résidents* ».

Par la suite, ces actions facilitatrices ont été présentées et discutées avec des partenaires et acteurs locaux au sein d'un Groupe d'Action Locale élargi pour réfléchir, définir et proposer « une action prioritaire » à mettre en œuvre.

⁷ Il n'y a pas d'ordre de priorité établi pour ces critères qui sont autant d'axes d'actions spécifiques.

2.2. Complémentarités et différences des points de vue

La méthodologie du projet prévoit en effet la constitution et l'animation d'un Groupe d'Action Locale composé de citoyens actifs et de parties prenantes, dans lequel est utilisée une méthode d'apprentissage social en groupe, chacun étant à la fois enseignant et apprenant.

Ce groupe est constitué du chargé de mission de l'organisation partenaire du projet, des professionnels et bénévoles travaillant dans l'association de lutte contre l'isolement des personnes âgées, du représentant des personnes âgées, des facilitatrices méthodologiques, ainsi que de structures d'aide à la personne invitées par l'association partenaire du projet. Ainsi, une association d'éducateurs intervenant pour l'autonomie des retraités, une antenne de la MSA (Sécurité sociale agricole) et une association d'aide à domicile (ADMR) ont été invitées à y participer. La participation des résidents de la pension de famille qui participent au groupe d'action est plus marquée dans les groupes d'expression. Les réunions du groupe d'action locale se tiennent en visio-conférence, environ toutes les cinq semaines, à la fois pour maintenir une certaine dynamique et pour ne pas trop surcharger les personnes sollicitées (au total six réunions du groupe sur sept mois avec six à dix participants).

Au fur et à mesure des échanges, et à partir des rencontres avec les résidents de la pension de famille et les personnes accompagnées par la maison d'accueil à la journée, l'idée a émergé d'identifier ce qui pourrait être transposé des services proposés à la pension de famille pour améliorer les services destinés à un public âgé vivant à domicile et/ou accueilli par le centre d'accueil à la journée.

Ainsi, le diagnostic construit avec les résidents de la pension de famille -ayant pointé l'importance des lieux de convivialité où se font les accompagnements administratifs et santé, où se déploient les animations, formelles et informelles, permettant aux pensionnaires de se retrouver et d'échanger- a orienté la réflexion du groupe d'action vers la création d'un espace permettant aux personnes âgées, aux professionnel(le)s de l'aide à domicile, et aux bénévoles de l'association de se retrouver. Cet espace serait à la fois un espace de rencontres, d'informations, d'échanges et d'accompagnement ; un

espace d'animation mais aussi un espace de formation, de sensibilisation aux métiers de l'Aide à Domicile ; un relais vie sociale, physique et/ou virtuel, qui pourrait conduire à la création de partenariat entre les acteurs pour le « bien vieillir » des seniors.

Pour le partenaire du projet, une association qui regroupe des structures d'aide et de services à la personne, cette problématique se traduit par un besoin d'accompagnement des seniors aux services numériques, impulsé par le département, les banques, les mutuelles, la CAF, la Poste, etc. qui s'orientent de plus en plus vers une offre exclusivement numérique de leurs services. La question qui se pose alors, est la suivante : comment faciliter l'usage du numérique des personnes âgées non seulement pour garantir un accès aux droits, mais aussi accéder aux loisirs, à la santé, etc. ?

Ainsi, l'association partenaire souhaite travailler l'accompagnement des seniors à la transition vers l'usage du numérique, ceci ayant été identifié à la fois comme un élément facilitateur du bien-vieillir et un besoin des structures d'aide à domicile. Le groupe d'action locale élabore donc, conjointement avec les différentes structures impliquées, une action / une solution à trois niveaux. Celui de la « formation », en déployant un service après-vente sous forme d'un suivi après des formations au numérique ; celui de la « coordination », sous la forme d'une plateforme, une orientation, un repérage des ressources et des services existants ; et celui de l'« accompagnement » qui pose la question du financement nécessaire et celle de la formalisation des pratiques d'accompagnement informelles par les aidants.

L'une des pistes retenue et poursuivie est de travailler sur la dépossession, des personnes âgées, de la réalisation de leurs démarches (administratives, médicales, etc.) du fait de cette dématérialisation. Cette « dépossession » n'est pas une volonté, mais un état de fait auquel il faut palier. L'objectif est alors d'agir à ce niveau pour que les seniors se réapproprient l'accomplissement, la mise en œuvre de leurs démarches diverses et variées.

L'action prioritaire élaborée au sein du GAL s'intitule finalement « accroître l'autonomie numérique des personnes âgées » et prend la forme de formations sur mesure, en partant des pratiques

des personnes âgées (utilisation du téléphone portable par exemple) à destination des bénévoles (ou des aidants) et des personnes accompagnées. Cette formation-action pourra également prendre la forme d'accompagnement individuel au domicile des personnes âgées. Le recensement des demandes et des besoins spécifiques passe par les professionnels des structures concernées qui organisent une veille.

Ainsi, la participation représente un réel défi méthodologique, parce que d'une part, il s'agit de faire dialoguer ensemble, comme nous l'avons vu, différents points de vue : privé/public, bénéficiaires/prestataires, formel/informel ; et différentes temporalités : de recherche / du projet, des bénéficiaires / des prestataires de services. Et parce que, d'autre part, ce défi est relatif à une posture éthique et épistémologique pouvant relever de l'ergologie. Celle-ci exige en effet de maintenir un inconfort intellectuel (Schwartz, 2007), dans lequel les parties prenantes sont à la fois force d'appel et de rappel pour l'orientation du projet et qui, pour tous, exige d'accepter de se laisser surprendre par l'existant et de ne pas laisser place aux préjugés.

3. Différents niveaux de participation

3.1. Les différentes logiques en présence dans le projet

Pour comprendre le fonctionnement du projet TAAFE dans son ensemble, ses mécanismes structurels, et identifier les points de blocage et les marges de manœuvre possibles, il faut décoder les différents enjeux et intérêts des acteurs qui vont être amenés à se rencontrer autour d'un projet de transformation sociale, avant de pouvoir analyser ces « jeux d'acteurs » et travailler ensemble.

Ce projet met effectivement en présence une pluralité d'acteurs et de normes, et donc une pluralité de configurations et de représentations. Dans chaque « ville pilote », un trio a été constitué, et comme nous l'avons vu, dans le cas français, il est porté par deux facilitatrices méthodologiques, un représentant des aînés, bénévole d'une association et un chargé de mission représentant la structure partenaire. Nous verrons que « *ces acteurs réels, individuels ou collectifs, circulent entre plusieurs logiques, choisissent entre*

plusieurs normes, gèrent de multiples contraintes, sont au confluent de plusieurs rationalités » (Olivier de Sardan, 1995, p. 50).

Concernant tout d'abord les personnes âgées rencontrées dans les groupes d'expression, ceux-ci peuvent être porteurs d'une logique qui est à la fois une logique de bénéficiaires et d'usagers de services sociaux. L'association travaille à la reconstruction du lien social au travers de déjeuners et d'ateliers thématiques. Si la participation au projet représente avant tout, pour eux, la possibilité de rencontrer d'autres personnes (logique individuelle), elle offre aussi l'opportunité de s'investir et de prendre part à l'amélioration des services qui les concernent et qui concernent d'autres personnes (logique commune, citoyenne).

Dans les groupes d'expression que nous avons animés en tant que facilitatrices méthodologiques, les personnes âgées qui y prennent part de manière volontaire sont en effet considérées comme des acteurs et non comme des bénéficiaires de services. Nous avons cherché à percevoir, au travers de leurs expériences de vie, ce qui facilite le bien vieillir ou à l'inverse le complique. Très rapidement, nous avons arrêté de poser des questions pour laisser les personnes s'exprimer librement sur leurs habitudes de vie, pour les laisser « se raconter ». Cela nous a permis d'identifier en quoi il leur était parfois difficile de vivre dans un environnement de plus en plus numérique. Puis nous en avons discuté et fait des entretiens avec les professionnels qui les accompagnent et avec les responsables des sites. On peut donc déjà noter que le travail de facilitation méthodologique réside essentiellement dans l'écoute, l'objectivation, la classification et l'analyse des faits énoncés.

Pour l'association qui accueille et accompagne des personnes âgées, nous sommes en présence d'une logique de développement de leur offre de service ; le projet leur donne la possibilité d'obtenir un diagnostic supplémentaire pour répondre au mieux aux besoins de leurs bénéficiaires. Quant au partenaire institutionnel, le projet peut lui permettre de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration de services pour l'accompagnement des seniors. Plus précisément, il s'agit pour lui de proposer aux structures membres du réseau qu'il pilote, une action qui pourra leur permettre de se développer. Cette action doit donc s'inscrire dans l'offre de service du partenaire, à savoir la mise à

disposition d'un appui technique concernant les relations humaines, l'innovation et l'expertise ; elle doit intéresser une large part des structures du réseau. Le chargé de mission recruté pour participer à la réflexion et à la mise en œuvre, est le garant de la gestion administrative et logistique du projet, et fait le lien entre les problématiques rencontrées par les personnes âgées et les attentes, besoins et possibilités des structures du réseau qu'il anime. Tout l'enjeu, pour lui, est de maintenir l'intérêt des structures dans la pérennisation d'un service (l'action prioritaire dans le langage du projet) à destination d'un public de personnes âgées.

Quant à notre travail de facilitatrices méthodologiques, il comporte plusieurs aspects. Nous sommes le garant scientifique de la démarche de recueil, de traitement et d'analyse des informations échangées ; nous apportons un savoir-faire et une méthodologie pour co-construire l'analyse. Et au-delà de l'élaboration d'un « diagnostic », nous sommes aussi engagées dans l'après analyse, nous devons réfléchir avec les différents parties prenantes à « une action prioritaire » à mettre en œuvre sur six mois suite à l'évaluation des besoins dans le temps imparti des deux ans et demi, ainsi qu'estimer sa faisabilité en termes de ressources et de temps disponibles. De façon générale, nous sommes responsables de la médiation entre les différents acteurs, nous devons veiller à garantir les conditions permettant l'établissement d'un dialogue fécond entre les différentes parties prenantes du projet, veiller à la coopération de tous pour imaginer, en commun, des pistes, des solutions satisfaisantes pour chacun.

Jusqu'à présent, si l'animation des réunions du groupe d'action local en visio-conférence a été possible, la participation d'acteurs, qui ne se connaissent pas au préalable, a été relativement fluctuante. Les rencontres informelles ont éminemment manqué pour favoriser une dynamique de groupe, elles auraient sûrement facilité et permis des échanges plus spontanés et constructifs. De plus, si le projet TAAFE présente des opportunités de dialogue entre personnes âgées et acteurs locaux pour développer de nouvelles formes de changement social et d'action sociale, pour qu'un processus de co-construction puisse se développer, il faut que chacune des parties admette que les savoirs qu'elle détient sont importants mais

néanmoins insuffisants au regard de la multitude de savoirs en présence (Dromard, 2018, p. 2).

Nous pouvons dès lors mesurer la nécessité et la difficulté d'un travail de facilitation, tout au long d'un tel projet, qui consiste à soutenir l'individu et les groupes dans leur capacité d'agir, alors que parallèlement, le politique ou l'institution reste l'ultime décisionnaire qui fixe les règles du jeu. « *Ces règles peuvent faire l'objet d'une concertation mais le degré de participation dépend de la bonne volonté des responsables institutionnels [qui] maîtrisent pratiquement toujours leur application* » (De Gaulejac, Bonetti, Fraisse, 1989, p. 34).

Combiner les logiques du partenaire institutionnel, les logiques de l'association de lutte contre l'isolement, avec les logiques émergeant des groupes d'expression, les logiques de projet, mais aussi avec notre propre logique de « facilitateur méthodologique », nécessite une posture particulière que nous allons à présent détailler.

3.2. La posture du facilitateur méthodologique : une posture ergologique ?

L'expérimentation du rôle et du travail de facilitateur méthodologique dans ce projet européen nous permet de dire que la posture du (des) facilitateur (facilitatrices) doit s'appuyer sur une posture ergologique pour faciliter le dialogue. Voyons ce qu'elle n'est pas et ce qu'elle peut être.

Tout d'abord, il ne s'agit en aucun cas d'adopter une posture d'expert. L'expert est celui qui, sur la base de ses compétences, professionnelles et scientifiques, explique aux autres et propose, voire impose. Cette posture empêche généralement l'établissement d'un dialogue puisqu'il s'agit de transmettre des savoirs savants à ceux qui ne savent pas ; or c'est justement ces connaissances qu'il s'agit de mettre en dialogue avec d'autres types de savoirs. Dans le cadre du projet, cette posture d'expert peut être adoptée notamment par les représentants d'institutions publiques ou prestataires de services.

D'autres postures rendent également ce dialogue difficile (Di Ruzza, 2003, p. 65-68). La posture du « conseiller » par exemple, considéré comme un indépendant apte à fournir des éléments objectifs

et qui bénéficie d'une position d'extériorité. Ou bien la posture du « serveur », de celui qui apporte les arguments d'une décision déjà prise. Ce serait par exemple, pour les facilitatrices, le fait de se cantonner à un rôle de chercheur qui rapporte les « savoirs du terrain », les besoins issus des pratiques sociales, et qui ce faisant, empêche la mise en dialogue des connaissances.

Le socio-anthropologue Jean-Pierre Olivier de Sardan (2001) définit cette posture par une « idéologie du terrain » dans laquelle il classe les postures de « l'expérimentateur » ou de « l'empiriste » ; il dénonce un certain « populisme idéologique » qui valorise les savoirs issus du terrain au détriment des savoirs scientifiques, et il oppose cette posture à un « populisme méthodologique » décrivant un savoir local particulier sans se prononcer sur sa valeur.

Enfin, on peut distinguer la posture de facilitateur méthodologique de la posture du « théorisateur » qui oppose savoirs savants et savoirs non savants, scientifiques et non scientifiques, et dans laquelle, seuls les savoirs savants sont considérés comme porteurs de connaissance.

Tout ce que n'est pas la posture de facilitateur méthodologique la rapproche de la posture épistémologique de l'ergologie visant le dialogue des savoirs, - aussi appelé dialogue socratique à double sens. Dans l'optique d'élaborer et de produire des connaissances spécifiques à l'analyse des activités et des gestes caractéristiques de la vie des sociétés humaines, le dialogue des savoirs n'est possible que si aucun savoir ne prédomine sur les autres (Di Ruzza, 2003, p. 68). La posture ergologique s'appuie donc sur une posture d'humilité et d'inconfort intellectuel partagé, dès lors qu'elle se positionne contre la distinction entre celui qui sait et celui qui ne sait pas : « *En situation d'inconfort intellectuel permanent, il faut accepter de nous instruire de nos semblables* » (Schwartz, 2007). Elle postule la « commensurabilité des savoirs » et organise leur dialogue.

Pour revenir au projet européen sur le « bien-vieillir », le défi du travail de facilitation méthodologique est de ne pas se cantonner au rôle de porte-parole des personnes âgées isolées rencontrées, mais bien d'instituer un dialogue entre les différents savoirs, ici en l'occurrence

les besoins identifiés dans les groupes d'expression, et les savoirs des institutions, à savoir les capacités réelles (humaines, financières, politiques) des prestataires de services à la personne, de répondre à ces besoins. Ainsi, les personnes âgées ne sont plus considérées comme objets du travail de services sociaux, mais comme acteurs, parties prenantes du processus d'amélioration des services et d'accompagnement des personnes vieillissantes. Il s'agit en effet d'élaborer conjointement une action pensée avec les structures de services à la personne et les potentiels bénéficiaires concernés. L'appropriation du processus passe par les valeurs de partage et par les possibilités de dialogue instaurées entre les différentes logiques en présence. Remarquons aussi que l'organisation et les avancées du travail collectif exigent une constante adaptation de la part des membres du trio porteurs du projet, soit les facilitatrices méthodologiques, les bénévoles de l'association et le chargé de mission de la structure partenaire.

Au final, la rencontre entre un besoin identifié et un service proposé s'inscrit dans un champ politique beaucoup plus large, à savoir des contraintes diverses, une cartographie de services existants, de moyens publics alloués, d'acteurs engagés, autant d'éléments qui représentent des « normes antécédentes » (Schwartz, Durrive, 2009, p. 258) dans lesquelles le nouveau service identifié aura vocation à s'inscrire.

Nous concluons sur le fait que pour mettre en œuvre un réel processus de participation, de la réflexion jusqu'à la mise en œuvre d'une action, deux ans passent trop vite ; la planification en amont est essentielle à cet égard, même si elle n'était pas de notre ressort. Car il faut du temps pour apprendre à se connaître, pour s'écouter, pour se comprendre, pour instaurer un dialogue fécond entre des aînés et des institutionnels et permettre de poser une action, un jalon pérenne dans la construction d'un environnement plus favorable aux aînés à l'échelle des personnes et des structures.

Références bibliographiques

CANGUILHEM G. (2002), *Ecrits sur la médecine*. Paris, Editions du Seuil.

CLEMENT S. (2006), « L'individu vieillissant. Les représentations sociales du vieillissement dans les politiques publiques », *Les Annales de La Recherche Urbaine*, n°100, p. 77-81.

DE GAULEJAC V., BONETTI M., et FRAISSE J. (1989), *L'ingénierie sociale*, Paris, Syros Alternatives.

DI RUZZA R. (2003), *De l'économie politique à l'ergologie. Lettre aux amis*. Paris, L'Harmattan.

DROMARD I. (2018). « Les Groupes de rencontres du travail : pour un dialogue social pluridisciplinairement intégratif », Communication au 4ème congrès de la Société Internationale d'Ergologie, Brasilia.

GUCHER C. et LAFORGUE D. (2009), « L'accès aux sphères sociale et politique des retraités : quelles formes de participation et de représentation ? », *Retraite et société*, 3(59), p. 117-136.

MOULAERT T., VIRIOT DURANDAL J.-P. (2013), « De la notion au référentiel international de politique publique. Le savant, l'expert et le politique dans la construction du vieillissement actif », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, n° 44, p. 11-31.

OLIVIER DE SARDAN J.-P. (2001), « Les trois approches en anthropologie du développement », *Revue Tiers Monde*, 168 (oct.-déc), p. 729-754.

OLIVIER DE SARDAN J.-P. (1995), *Anthropologie et Développement. Essai en socio-anthropologie du changement social*. Paris, Apad – Karthala.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. (2006), *Villes amies des aînés. Marche à suivre, Protocole de Vancouver, Programme vieillissement et qualité de la vie*, Genève, OMS.

SCHWARTZ Y. (2007), « Du détour théorique à l'activité comme puissance de convocation des savoirs », *Éducation permanente*, 170, mars, p. 13-23.

SCHWARTZ Y. et DURRIVE L., (2009), *L'activité en dialogues : entretiens sur l'activité humaine*, Toulouse, Éditions Octarès.

SERRES J-F. (2017), *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité*, Avis du Conseil économique, social et environnemental sur le rapport présenté par M. Jean-François Serres, rapporteur au nom de la section des affaires sociales et de la santé. <https://www.lecese.fr/travaux-publies/combattre-l-isolement-social-pour-plus-de-cohesion-et-de-fraternite>