

RÉSEAU NATIONAL DES ACTEURS
DES DÉMARCHES TEMPORELLES

Les mardis de Tempo

Temps et travail
social

mardi 27 mars 2012



ÉDITION : OCTOBRE 2012

Tempo Territorial

Hôtel du Département - Direction de la citoyenneté
Quai Jean-Moulin - 76101 Rouen Cedex 1 - Tél. : 02 35 03 57 77
Email : tempoterritorial@yahoo.fr / Site Internet : tempoterritorial.free.fr

Les temps et les rythmes des individus et des territoires se diversifient, éclatent ou se désynchronisent sous l'effet de l'évolution de nos modes de vies. Depuis une dizaine d'années, des politiques temporelles ont vu le jour dans un certain nombre de collectivités locales avec pour objectif de diagnostiquer ces phénomènes temporels, d'ouvrir des concertations sur ces "questions de temps" et de mettre en place des services innovants ou des horaires adaptés afin de privilégier une meilleure articulation des temps de vies (personnelle, familiale, professionnelle, sociale...). Depuis sa création en 2004, *Tempo Territorial*, premier réseau national des acteurs des démarches temporelles, réunit des collectivités, des organisations scientifiques, des associations, des consultants et des entreprises, des individus soucieux de faciliter la conciliation des temps personnels et professionnels.

Tempo Territorial, association à but non lucratif, a pour objet de **favoriser l'échange, le partage, l'apprentissage, la mutualisation, la coopération, entre acteurs des démarches temporelles territoriales**, de manière à :

- **Accompagner les acteurs** des territoires dans des démarches temporelles, dans le contexte de transformations et d'évolutions des rythmes des temps de la vie moderne.
- **Intégrer la dimension temporelle**, à des échelles pertinentes, dans les domaines de l'aménagement et de l'environnement, du développement économique, des transports, de l'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs, des services..., et sensibiliser les acteurs de ces politiques territoriales publiques et privées.
- **Construire un lieu de capitalisation**, un centre de ressources et d'innovations sur les enjeux temporels et favoriser l'échange des bonnes pratiques, en termes de sensibilisation, d'analyse méthodologique, d'organisation de la concertation, de mise en œuvre d'actions concrètes, de représentations cartographiques, de communication...
- **Permettre le débat public** à l'échelle locale, nationale et européenne sur les pratiques temporelles entre pouvoirs publics, entreprises, habitants, salariés, usagers et leurs représentants.

Tempo Territorial organise plusieurs fois par an des **séminaires et journées d'échanges** à partir des expériences locales et des travaux de groupes thématiques tels que "temps et entreprises", "temps et services", "temps et aménagement", "temps de la nuit", "temps des étudiants"...

L'association et ses membres rendent compte progressivement des travaux menés à travers publications et sites internet.

Temps et travail social

PAGE 4

Préambule

Introduction de la conférence

Dominique ROYOUX

Président de *Tempo Territorial*

Directeur du service Prospective et
de l'Agence des Temps de Grand Poitiers

Patrick VASSALLO

Vice-Président de *Tempo Territorial*

Conseiller Municipal à la Ville de Saint-Denis

Délégué à l'égalité des droits, aux services
publics, aux temps de la ville, à l'emploi
et l'insertion

PAGE 6

Intervention de Brigitte BOUQUET

Professeure émérite, chaire travail social-
intervention sociale, au Conservatoire national
des arts et métiers (CNAM), co-fondatrice
du Réseau national d'Histoire du travail social-
RHTS, Vice-présidente du Conseil supérieur
de travail social (CSTS)

PAGE 10

Intervention de Marie-Line DENOYES

Directrice adjointe de la direction
des solidarités, du développement social
et du CCAS de la Ville de Saint-Denis.

PAGE 12

Intervention de Jean-François DAVAL

Assistant social du Service social polyvalent
de la Ville de Paris

PAGE 16

Débats et conclusion

Pour des raisons techniques, ce Mardi de Tempo n'a pu faire l'objet d'un enregistrement audio. Toutefois, l'association a souhaité offrir à ses lecteurs une synthèse des interventions et des débats, à partir des notes prises par les membres et revues par les intervenants. Ce document est donc moins exhaustif que ceux présentés habituellement. Merci à celles et ceux qui ont permis sa parution.

Préambule et introduction de la conférence

Pas de politique sociale sans une libération du temps. Cumulés, le temps médiatique, le temps politique, le temps procédural sont devenus contre-performants, étouffant le temps éducatif et d'insertion, le temps du dialogue et de la coopération, le temps d'être des hommes et des femmes dans une société de semblables. Pour renverser la vapeur, une révolution culturelle doit être mise en œuvre avec les usagers au sein des institutions du social pour que ces derniers gagnent réellement le droit à la parole, à la compétence et le droit de construire une partie de la réponse à leurs difficultés.

La société est fortement confrontée au problème de la conception actuelle de la temporalité et subit de plus en plus la dictature du présent marqué par une culture de l'urgence. Ce fait se surajoute à la complexité et aux pluralités des temporalités qui existent depuis toujours, d'une part dans les processus d'action publique (temps politique, temps administratif, temps des professionnels) et, d'autre part, dans la mise en œuvre de l'action sociale (temps des usagers, temps de l'intervention, temps des travailleurs sociaux). À ces temporalités inhérentes qui se chevauchent, s'entrecroisent, entrent en tension, la conception dominante actuelle de la temporalité, celle d'une accélération du temps "présent, court, évanescents" apporte discordance et conflictualité.

Dominique ROYOUX
Président de *Tempo Territorial*
Directeur du service Prospective et de
l'Agence des Temps de Grand Poitiers

Il accueille les participants, remercie la Bourse du Travail de Paris de son accueil et présente les intervenants de ce *Mardi de Tempo*.

Patrick VASSALLO
Vice-Président de *Tempo Territorial*
Conseiller Municipal à la Ville de Saint-Denis
Délégué à l'égalité des droits, aux services
publics, aux temps de la ville, à l'emploi
et l'insertion

Cette séance ouvre un nouveau champ de réflexion, jusqu'ici peu abordé par les travaux de l'association. Les temporalités du travail social sont fort contradictoires : celles des ayants droit

les plus en difficulté, marqués le plus souvent par une extrême urgence ; celles des professionnels, coincés entre injonction de réagir et respect des procédures du droit ou de l'institution ; celles de l'institution elle-même, et des élu-e-s sommés de faire au mieux, le plus vite, le plus justement, le plus visiblement...

Ces contradictions affectent le travail social lui-même, pressé parfois de se substituer aux politiques publiques, voire de remplacer ou compléter l'action de la collectivité par une (des) réponses particulières. Ce *Mardi de Tempo* peut ouvrir d'autres perspectives pour élargir nos réflexions et nos propositions dans ce domaine de l'action publique et de la recherche.

Intervention de Brigitte BOUQUET

Professeure émérite, chaire travail social-intervention sociale, au Conservatoire national des arts et métiers (CNAM), co-fondatrice du Réseau national d'Histoire du travail social-RHTS, Vice-présidente du Conseil supérieur de travail social (CSTS), actuellement chargée d'un rapport par la Ministre de la solidarité et des affaires sociales, sur le partage des informations dans l'action sociale.

La notion d'urgence pour le travailleur social fait aujourd'hui partie de sa pratique quotidienne, et pourtant, elle reste encore peu abordée dans les cursus de formation. Due à l'exclusion socio-économique d'une partie de la population, elle fait que le travail social est souvent considéré comme le pompier des situations précaires poussant certains au désespoir. Faut-il alors que les professionnels y répondent dans la précipitation comme le suggèrent certaines politiques ?

L'action sociale est confrontée à la temporalité dans un contexte de dictature du temps, de culture de l'urgence, à laquelle s'ajoutent des complexités et des pluralités des temporalités dans l'action publique en général et dans la mise en œuvre de l'action sociale.

Il y a une confrontation de temps parfois complémentaires, parfois s'opposant entre eux.

Le paradoxe du temps

Le temps est une donnée fondamentale dans toute organisation sociale. Mais il est différent selon les sociétés, et il est pensé différemment selon les périodes de l'histoire.

On a des temps sociaux très différents qui s'entrecroisent : temps du travail, temps pour la famille, temps libre...

Il y a confrontation entre un temps quantifiable et mesurable, un temps biologique, un temps subjectif.

Dans la construction sociale d'une société, il y

a donc à la fois un rapport normatif au temps, l'expérience du subjectif, donc du « macro » et aussi des micro-sociabilités.

Donc une temporalité composite : on est soumis à une temporalité internationale et à une temporalité de la simultanéité. La temporalité de l'éphémère s'impose petit à petit.

Ces temporalités plurielles sont à inscrire dans le travail social.

Il faut considérer la temporalité de l'action publique, laquelle doit intégrer l'anticipation.

Pour les politiques sociales, il y a déjà des temporalités internationales ; une prédominance de la temporalité politique (qui impose des dates), qui devient une temporalité de plus en plus courte de recherche de résultat : les dates limites pour faire le bilan de telle action ; il y a une densification du court terme (ex : l'organisation professionnelle se fait sur la base d'un accueil de la personne qui doit se faire dans des rendez-vous d'un quart d'heure...).

Une analyse des temporalités plurielles du travail social

Il y a 8 types de temporalités auxquelles est confrontée l'action sociale (voir détail en annexe) :

- temporalités des Politiques
- temporalités législatives
- temporalités médiatiques
- temporalités procédurales
- temporalités financières, budgétaires
- temporalités de l'action sociale
- temporalités institutionnelles
- temporalités professionnelles
- temporalités des usagers / citoyens

Au sujet des temporalités de l'action sociale : quand on travaille dans l'urgence et que cela devient le cas tous les jours, où est le futur ? Où est la vision globale ?

Les temporalités professionnelles : c'est le temps passé avec la personne.

Les temporalités concrètes du travail social

Illustration à partir de quelques exemples :

- le temps institutionnel linéaire : c'est en même temps celui qui correspond au déroulement d'un séjour. Mais ce temps est en même temps un temps circulaire car c'est celui qui permet d'aider la personne.
- l'action sociale territorialisée : être ensemble,

Intervention de Brigitte BOUQUET

être avec... nécessite une certaine durée. Or ce n'est pas facile car cela se durcit dans la mise en œuvre de la loi, avec des temporalités administratives de plus en plus fortes, qui captent le temps humain.

- l'urgence sociale : souvent l'urgence devient plus prégnante (avec la crise économique). Or l'urgence c'est normalement de l'inattendu supposant une réponse adaptée sur un temps très court.

Le professionnel devra donc composer et utiliser au mieux les temporalités avec la personne qu'il aide, sans être esclave de ces temporalités.

En conclusion

Lutter contre la fragmentation du temps – œuvrer à la concordance des temps, redonner consistance à la durée, ce n'est pas négatif ! il faut que cette durée soit réfléchie et pensée ensemble, il faut recréer, retrouver les opportunités de réflexion collective sur l'action à mener, il faut défendre la temporalité de la citoyenneté.

TEMPORALITÉS	CARACTÉRISTIQUES	EFFETS PROBLÉMATIQUES, VOIRE NÉGATIFS
Temporalités des Politiques	Spécificité du temps démocratique, et aménagé comme ressource.	Rythme électoral subi comme une contrainte. Stratégie des élus comme carrière personnelle.
Temporalités législatives	Temps d'annonce et de débat, avec recherche d'un consensus entre les deux assemblées. Temps d'application permettant la réalisation.	- Temps conflictuel très long et échec de la procédure. - Grand recours aux ordonnances. - De plus en plus de décrets (ex : environ 150 pour la loi HPS) entraînant un enlèvement.
Temporalités médiatiques	Temps continu. Réduction constante de la durée en instantanéité, information en temps réel.	Le jeu du présent « urgence du "dit" en lieu et place de la temporalité du "dire" ».
Temporalités procédurales	Codage et dispositif précis, limités, séquentiels et de courte durée. Temps de la performance.	Fragmentation, ne permettant pas une approche globale. Temporalité linéaire, simplifiée.
Temporalités financières, budgétaires	Très concrètes. D'une part, l'annuité, et d'autre part celui des financements à long terme.	Difficultés financières et problèmes de survie pour les actions sociales nécessitant la durée. Temporalités mal dimensionnées.
Temporalités de l'action sociale	À la fois faire face aux urgences sociales et en même temps avoir des temporalités longues adaptées, des temporalités de projet, des temporalités d'anticipations.	Temporalités de l'éphémère, de l'immédiat ; évanescence du futur. Urgence instrumentale.
Temporalités institutionnelles	Temporalités de l'action sociale quotidienne, temporalités organisationnelles et administratives.	Temps dominant sur les pratiques professionnelles et les usagers.
Temporalités professionnelles	Temporalités socio-pédagogiques en interaction entre les temporalités institutionnelles et celles des usagers. Temps d'accompagnement avec temps courts associés aux temps longs.	A-synchronie entre le temps des usagers, des publics et celui des professionnels.
Temporalités des usagers / citoyens	Le temps individuel, dimension de l'être. Du temps en boucle au temps partagé et un futur réfléchi.	- Temps institutionnel vécu comme moyen de discipline. - Paradoxe de l'utilisation du temps, un combat-temps.

*Extrait de l'article B. Bouquet Vie Sociale n° 4/2011
Le temps et les temporalités à défendre dans les politiques sociales et l'intervention sociale.*

Intervention de Marie-Line DENOYES

Directrice adjointe de la direction des solidarités, du développement social
et du CCAS de la mairie de Saint-Denis.

La première chose qui m'est venue à l'esprit, c'est la question de l'urgence.

Cette urgence est quasi-quotidienne dans le travail social. Or dans la formation des travailleurs sociaux, cette question est peu présente. D'ailleurs, le travailleur social est-il le seul rempart social, le seul pompier face à des personnes démunies ?

Pour moi, l'urgence, c'est ce qui nécessite d'agir vite. Mais dans le domaine social, c'est subjectif [ex. : le besoin d'une personne d'être entendue tout de suite ; parfois une angoisse est à prendre en compte, par exemple face à un problème matériel ; ou encore face à une personne qui pense qu'elle est dans une situation irréversible et que toute seule elle ne pourra pas s'en sortir...].

L'urgence évoque aussi la notion de danger. Comment le travailleur social peut-il ne pas se laisser entraîner dans l'angoisse de la personne ? Devant l'obligation de résoudre une situation, le professionnel reste souvent seul face à ses responsabilités.

Internet et le téléphone portable ont accentué l'attitude « tout et tout de suite ». Mais les politiques publiques également, avec la recherche d'efficacité, d'efficience... En quoi ces notions s'appliquent-elles au travail social ? Où est le temps pour la réflexion pour resituer son action ? L'urgence de la personne ne correspond pas à l'urgence institutionnelle, à l'urgence politique ou encore à l'urgence sociale.

L'urgence est devenue une sorte d'idéologie : par exemple à chaque hiver on redécouvre qu'il faut s'occuper des sans-abris alors que le problème est connu depuis des décennies !

La crise nous impacte tous.

Des contre-exemples

- le cas récent d'une femme qui s'était immolée à Saint-Denis : les services avaient traité une urgence sociale ; mais ils n'avaient pas apporté de réponse à l'urgence de la personne qui ne voulait pas être relogée ailleurs que dans la ville. Pris dans « *l'urgence de la réponse* » et l'efficacité, les institutions et services n'ont pas pris ou pas pu ou su prendre en compte l'urgence de l'utilisateur.

Des femmes battues, accompagnées par une association, au-delà d'être protégées, ce qu'elles demandent surtout, c'est de l'écoute et de la reconnaissance. Certains travailleurs sociaux ne voient pas ce qu'ils peuvent faire pour des femmes victimes de violence, car ils raisonnent par rapport à leur propre angoisse, à la solution rapide et efficace alors que là, ces femmes souhaitent simplement être accueillies et écoutées.

Intervention de Jean-François DAVAL

Assistant social du Service social polyvalent de la Ville de Paris

Quels sont les rythmes de vie et de travail tant des travailleurs sociaux parisiens que des usagers du service social polyvalent ?

Le service social départemental polyvalent est organisé en deux pôles distincts et complémentaires : l'accueil et l'accompagnement.

De cette organisation, deux remarques préliminaires peuvent être formulées.

Primo, le travail qui s'exerce au sein de chacun des pôles s'inscrit dans un temps particulier : le temps de l'accueil et de la rencontre sur une courte, voire une très courte durée, pour l'un, le temps de l'accompagnement sur du long terme

pour le second. Il y a là une coupure temporelle entre ces deux pôles.

Secundo, cette organisation impose une obligation pour le service social et un droit pour l'utilisateur, celui d'être reçu immédiatement.

De manière plus générale, en fonction de la personne, de la problématique posée et du niveau d'intervention, le temps est une notion relative et disjointe entre celui de l'utilisateur et celui du travailleur social. Il y a là aussi une coupure : l'un et l'autre ne sont pas dans le même temps. D'un même flux temporel, il y a une multiplicité de temps et de coupures. C'est-à-dire des rythmes particuliers, différents et vécus de manière

distincte, qui forment un vaste réseau où ces moments, ces rythmes se mêlent, s'entrecroisent, s'entrechoquent aussi parfois. Ils se vivent aussi en parallèle dans des dynamiques particulières.

Si l'on souhaite faire une première énumération non exhaustive, il est possible de dénombrer différents temps : l'accueil, l'évaluation, l'accompagnement, l'urgence, le temps du professionnel, de l'institution, de la procédure, le temps de l'usager face à sa capacité d'appréhender sa situation, face à ses propres rythmes. La question du temps est donc omniprésente et impacte directement l'action du travailleur social. Elle participe à la relation d'aide ou au contraire la freine.

Le temps de la procédure, le temps administratif

La question du temps est partie intégrante dans des politiques d'aides sociales. En effet, de nombreux dispositifs nécessitent pour leur activation une durée de résidence, de travail, d'ancienneté, d'âge. On peut citer : le RSA (calcul des ressources, durée de résidence pour les personnes étrangères, âges d'ouverture du droit, période travaillée pour les jeunes, le contrat d'insertion), le Fond de solidarité logement (ancienneté de la dette), la CMU - CMUC pour les non bénéficiaires du RSA (mode de calcul des ressources), la

retraite, le chômage. Au niveau départemental, on dénombre des systèmes tels que les accords collectifs (dispositif d'accès au logement qui nécessite un an d'ancienneté comme demandeur de logement), le règlement départemental pour les aides facultatives (3 mois de résidence sur le territoire), les prises en charge hôtelières (ré-évaluation par une commission au bout d'un an). Ces paramètres impactent directement le mode de prise en charge et la capacité du service social à aider les personnes. Parfois ils obstruent la possibilité d'orientation et de prescription lorsque les critères ne sont pas remplis.

L'architecture des dispositifs est également temporelle, notamment l'offre d'accompagnement des bénéficiaires du RSA qui répartit les usagers en fonction de l'horizon temporel de retour à l'emploi. Cette situation engendre des typologies de public particulier et donc une approche particulière. Dans ce cadre le SSDP accueille les personnes les plus éloignées de l'emploi. Ces personnes le plus souvent installées de manière prolongée dans les minima sociaux, vivent l'enlèvement dans les difficultés sociales. Il s'agit majoritairement de personnes isolées, en souffrance psychique, en perte de liens sociaux. La question du temps percute également la question du logement, notamment suite à une rupture d'hébergement : délais de passation ou d'entrée vers un autre service.

Le temps de l'utilisateur

Le temps est relatif, sa perception est subjective. Chaque individu ne dispose pas du même capital pour faire face à des difficultés. Les ressources des individus pour surmonter les problématiques de la vie ou affronter l'imminence d'une situation de crises sont différentes : la stabilité dans l'emploi, dans le logement, un entourage soutenant, la détresse psychique, la capacité à formuler une demande, à intégrer sa demande dans une stratégie.

La venue au service social se construit de manières différentes. La personne, l'utilisateur doit surmonter de nombreuses contraintes pour se présenter au service social :

- des contraintes matérielles qui constituent des freins, en particulier pour les personnes salariées : l'incompatibilité des horaires d'ouverture du service social avec une activité salariale, la difficulté de s'absenter de son travail, la peur de perdre son emploi en cas d'absence (notamment pour les personnes en contrat précaire),
- des contraintes psychologiques : la capacité à formuler une demande, le dépassement des peurs et des craintes, de la honte, d'une confrontation à ce qui peut être vécu comme échec, le déni des difficultés, la maladie. Tous ces freins nécessitent un long processus de dépassement qui obère l'arrivée au service social,

- des parcours complexes et mal identifiés par les usagers : difficultés à trouver le bon interlocuteur, la bonne information, le morcellement des accompagnements, l'empilement des différentes structures d'interventions, les difficultés de liaisons entre les partenaires.

Le temps de l'utilisateur est aussi celui de l'urgence. L'urgence est une notion subjective. Elle est le plus souvent ressentie et donc différente en fonction des individus. L'angoisse, la souffrance psychique, les ressources amicales, personnelles, matérielles ne sont pas les mêmes en fonction des individus et de leur parcours.

L'urgence interroge également la question de l'immédiateté dans une société hyper connectée, mondialisée où les communications, les transports et le besoin d'assouvir ses désirs est partout. Lorsque la détresse matérielle et psychique rencontre le besoin d'immédiateté, il y a une inadéquation entre l'urgence et l'accompagnement social qui ne peut se construire que dans la durée, les dispositifs légaux et extra-légaux qui inscrivent dans leur mise en œuvre des contingences temporelles. L'urgence peut être aussi le produit d'une stratégie individuelle pour contraindre les institutions à prendre en compte une demande.

Gestion des flux

Lors des formations initiales, tous les étudiants en travail social sont invités à prendre le temps de la réflexion, “à sortir la tête du guidon” selon la formule consacrée. Mais quid de la massification des situations, des délais inhérents aux dispositifs ? Comment prendre le temps de la réflexion face à la multiplication des situations qui se dégradent ? Comment construire un accompagnement dans le temps de l’usager lorsque les dispositifs d’aides sont contraints sur des périodes temporelles, lorsque la rupture d’hébergement est imminente, lorsque le besoin d’un minima de ressources est urgent face à des délais de procédures ou d’activation ?

Débats et conclusion

Jocelyne BOUGEARD

Adjointe au Maire à la Ville de Rennes

Les décisions sont soumises à différentes analyses et arbitrages et dépendent de nombreuses interactions.

Nous aussi, élus, sommes “le nez dans le guidon”. Face à la personne, nous avons le devoir de trouver une solution. Il nous faut dépasser l'impuissance et résoudre les problèmes.

Marie-Line DENOYES

Parfois on va regarder le dispositif au lieu de prendre le temps d'écouter la personne.

Jean-François DAVAL

Comment pourrions-nous faire du bottom-up à partir du vécu des services, afin d'améliorer les dispositifs ? Les élus paraissent plus attentifs aux problèmes soulevés par les associations. De notre côté, on connaît, ou on est conscient, des problèmes mais on est tenu par le devoir de réserve. Et ce sont, en fin de compte, les associations les plus médiatiques qui font passer un message.

Éric JUPIN

Conseil Général de Gironde

L'informatique oblige à identifier les processus, mais c'est au détriment de la relation humaine. Il manque une réflexion sur ces évolutions.

Brigitte BOUQUET

Sur le devoir de réserve, le travailleur social devrait pouvoir parler des problèmes qui émergent.

L'informatique est un outil mécanique... mais il enferme le travail social de plus en plus... au lieu d'être une aide à ce travail.

Plus de 80 % des tâches sont administratives, et il ne reste plus que 20 % pour la personne !

Ce n'est pas parce qu'on saura tout sur la personne que pour autant on l'aidera mieux.

Question d'une travailleuse sociale à la Mairie de Paris

On confond parfois secret professionnel et défaut de communication.

Marie-Line DENOYES

L'Observatoire Social permet la réflexion et l'échange.

Sur l'informatique : pour moi, ce n'est pas l'informatique qui fait le triage, ce sont les différents dispositifs. Il faut éviter la "gare de triage" qui se traduit par : « *M. Untel est là depuis moins de trois mois, donc notre service n'est pas concerné* ». Mais quand on a 140 dossiers sur la pile, difficile de faire autrement.

Patrick VASSALLO

L'ensemble des acteurs du travail social n'a pas la même temporalité. L'urgence est plus vivement ressentie par l'administré-e que par le professionnel ; parfois aussi différemment. Les différences de temporalité sont conséquentes : le temps du mandat ne correspond pas à celui des services, la temporalité des professionnels ne s'aligne pas sur celle des partenaires, notamment des associations qui se mobilisent. Il s'en suit des asynchronies fortes, voire des conflits entre urgences de diverses natures.

Le problème de la "gare de triage", c'est la catégorisation : par exemple, il n'y a pas dans ce pays de débat public sur la pauvreté abordée globalement. Mais on a des débats sur le RSA, sur les femmes battues, sur les problèmes de logement... On saucissonne la question sociale pour la réduire à une succession d'objets. On traite des effets, isolément. On ne travaille pas sur la cause.

Débats et conclusion

Patrice VUIDEL

Adjoint au Maire à la Ville de Pantin

Dans quelle mesure le problème du rapport au temps dans le travail social est-il différent de ce qu'il était il y a une vingtaine d'années ? La question n'est-elle pas celle de la massification de la demande ?

Sur la question de l'urgence : j'interviens dans une formation de travailleurs sociaux qui inclut depuis quelques années un stage ISIC « *Intervention Sociale d'Intérêt Collectif* ». L'ambition est, à côté du traitement classique individuel de l'urgence, de construire des démarches collectives qui permettent d'élaborer des solutions nouvelles. C'est aussi une façon de réintroduire du temps plus long dans le travail social et de ne pas toujours être uniquement dans l'urgence.

Brigitte BOUQUET

Au départ le travail collectif était consubstantiel du travail social.

Marie-Line DENOYES

Sur la massification : probablement le développement de la précarité est à la source des problèmes évoqués. Mais peut-être aussi qu'il y a 20-30 ans on trouvait plus facilement les réponses.

Jean-François DAVAL

Finalement, le seul endroit où l'on puisse être en face à face pour exposer globalement sa souffrance, c'est le service social polyvalent.

Marie-Line DENOYES

Un petit bémol : les services sociaux, face à l'augmentation des problèmes, ont tendance à se retrancher derrière des forteresses qu'il est parfois difficile physiquement de pénétrer (portes à codes...).

Thierry HALAY

Pôle des Usagers, de la Qualité et des Temps, DUCT, Mairie de Paris

Les 5 PIMMS (Points d'Information Médiation Multiservices) de Paris permettent également un accueil physique individualisé en prenant en compte la situation d'ensemble de chaque personne. Ils ont pour mission de faciliter les démarches des usagers auprès de différents services publics partenaires en donnant des renseignements, en aidant à constituer un dossier, remplir un formulaire ou prendre contact si nécessaire avec un interlocuteur précis (dans un service social par exemple). Ce faisant, ils évitent les pertes de temps aux usagers et participent donc d'une démarche temporelle.

Jean-François DAVAL

Parfois on répond à la question posée sans pour autant avoir la vision globale nécessaire pour resituer le problème présenté par la personne (ex. : problème de dettes avec menace d'expulsion).

Conclusion

Brigitte BOUQUET

Une approche globale de la personne accompagnée d'une possibilité de durée plus grande ; les Conseils Généraux devraient s'y atteler.

Marie-Line DENOYES

Une approche globale... qui suppose des moyens humains ! Or le problème est que le nombre de travailleurs sociaux n'augmente pas.

Jean-François DAVAL

Il faut construire plus de logements ! Le dispositif DALO (Droit au logement opposable), ce qui se traduit à Paris par le fait que pour être prioritaire pour un logement, il faut avoir attendu depuis 9 ans...

Dominique ROYOUX

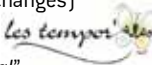
Je remercie les intervenants et l'ensemble des participants pour les échanges fructueux de ce *Mardi de Tempo*.

Partenaires engagés

Adhérents (collectivités, associations, entreprises, individuels) :

Conseil Régional du Nord Pas de Calais, Conseils Généraux de Gironde, Seine-Maritime, Communautés urbaines de Dunkerque, du Grand Lyon, du Grand Nancy, de Nantes Métropole, Communautés d'agglomération de Montpellier, Plaine Commune, Poitiers, Rouen, Villes d'Angers, Aubagne, Brive la Gaillarde, Chambéry, Dijon, La Rochelle, Lyon, Niort, Pantin, Paris, Quimper, Rennes, Rouen, Saint-Denis, Strasbourg, Caen. Université Paris Dauphine/IRISSO, Afet, Agence Sherpaa, AIDER.

Documents disponibles

- Tempos du Mois (lettre d'actualités et d'échanges)
- Actes des Temporelles 2006 à 2009 
- Plaquette de présentation "Tempo Territorial"
- Plaquette "Concilier les temps en entreprise"
- Dossier de capitalisation des premières expérimentations
- Synthèses des Mardis de Tempo. (Dernières éditions)
 - Pourquoi et comment réorganiser le temps de travail des agents de propreté ? (31 mars 2009)
 - Le dimanche, un jour comme les autres ? (27 janvier 2009)
 - Les rythmes de la concertation (25 mai 2010)
- L'urbanisme temporel
 - Séminaire sur l'urbanisme temporel, Saint-Denis (jeudi 6 et vendredi 7 décembre 2007)
 - Vers un urbanisme temporel, Paris (mardi 29 septembre 2009)
- Améliorer la gestion des temps des étudiants. Constats, préconisations et exemples de bonnes pratiques en France et à l'étranger (mai 2009)
- Guides méthodologiques
 - Rythmes de vie et organisation du territoire
 - Quelles tensions ? Quelles médiations ?
 - Quelles politiques publiques mettre en œuvre ?
 - Ouvrir les médiathèques le dimanche
 - Pourquoi ? Comment ?
- Statuts, composition du conseil d'administration et des groupes de travail
- La Ville l'été, entre rupture et continuité (6 juillet 2010)
- Travailler à distance pour mieux concilier ses temps de vie ? (24 mai 2011)

Adhésions 2012

Personne physique : 30 € / an

Étudiants et chômeurs : 10 € / an

Organisme privé : 250 à 2500 € / an (selon la taille de l'établissement)

Organisme public : 1000 à 5000 € / an (selon la population)

Tempo Territorial

Hôtel du Département

Direction de la citoyenneté

Quai Jean-Moulin

76101 Rouen Cedex 1

Tél : 02 35 03 57 77

tempoterritorial@yahoo.fr

<http://tempoterritorial.free.fr>

Tempo
TERRITORIAL