

**LES DIFFÉRENTES
TEMPORALITÉS DU TRAVAIL
SOCIAL ET LEURS
CONSÉQUENCES SUR
L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE
DU TRAVAILLEUR SOCIAL**

Thierry Glarner

23 mars 2015

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- Face au temps qui passe, l'AS est confronté à plusieurs temporalités dans son activité professionnelle :
- Celui du rythme marqué par la société
- Celui de l'organisation qui l'emploie
- Celui des bénéficiaires
- Le sien...

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- **1) Le rythme sociétal** (Michon, 2005)
- *Le rythme social*
- Le temps de l'intégration
 - = la vie privée est rythmée par le temps de la vie professionnelle
 - = la socialité est rythmée par le temps institutionnel
 - temps de l'école, de la formation ou de l'apprentissage, du travail, de la famille...

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- *Le rythme corporel*
- La vie trépidante nous impose une adaptation constante de soi, du corps, sans respect pour le rythme biologique
 - = heures consacrées au travail
 - = heures consacrées à la vie privée (réalisation de soi)
- => le manque de sommeil, la fatigue, l'épuisement, le stress sont monnaie courante...

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- *Le rythme du langage*
- Le rythme taylorien physique n'est pas présent dans le service social mais les tâches du service social sont de plus en plus divisées
- Le métier exige de l'attention, de la disponibilité psychique, de la concentration, de l'excellence...
- => Le langage idéologique de type managérial influence l'action sociale
- => Les contraintes psychiques sont de plus en plus importantes (contrôle, évaluation, procédures...)

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

2) Le temps de l'organisation

L'employeur, l'organisation, a des missions qu'il doit exécuter dans une échéance donnée, avec des résultats constamment évalués

Le TS met en œuvre, par sa pratique et selon les procédures indiquées, la réalisation de ces missions

L'obligation de résultats n'est pas toujours accompagnée de l'obligation de moyens et elle devient de plus en plus un critère lié à la subsidiarité de l'action

Les tâches administratives sont de plus en plus importantes pour justifier son travail

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- **3) Le temps des bénéficiaires**
- Les situations-problèmes sont de plus en plus complexes
- L'accès aux droits est de plus en plus complexe
- L'inclusion est de plus en plus complexe
- L'accompagnement est de plus en plus complexe
- => Le temps de l'exclusion
 - = le temps du bénéficiaire est rythmé par l'état de son exclusion
 - = c'est le temps de la possible « désaffiliation »

L'ASSISTANT SOCIAL ET LE TEMPS...

- **4) Le temps du professionnel de l'intervention**

- L'idéal du travail
 - = valeurs humanistes, rapport à l'autre, accompagnement et soutien, empathie, développement personnel
 - = le temps de l'imaginaire, du symbolique acquis lors de la formation

- Le travail prescrit
 - = la réalité des missions institutionnelles
 - = les procédures à suivre
 - = le contrôle social

- Le travail réel
 - = le corps à corps avec le terrain
 - = l'expérimentation
 - = la créativité

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

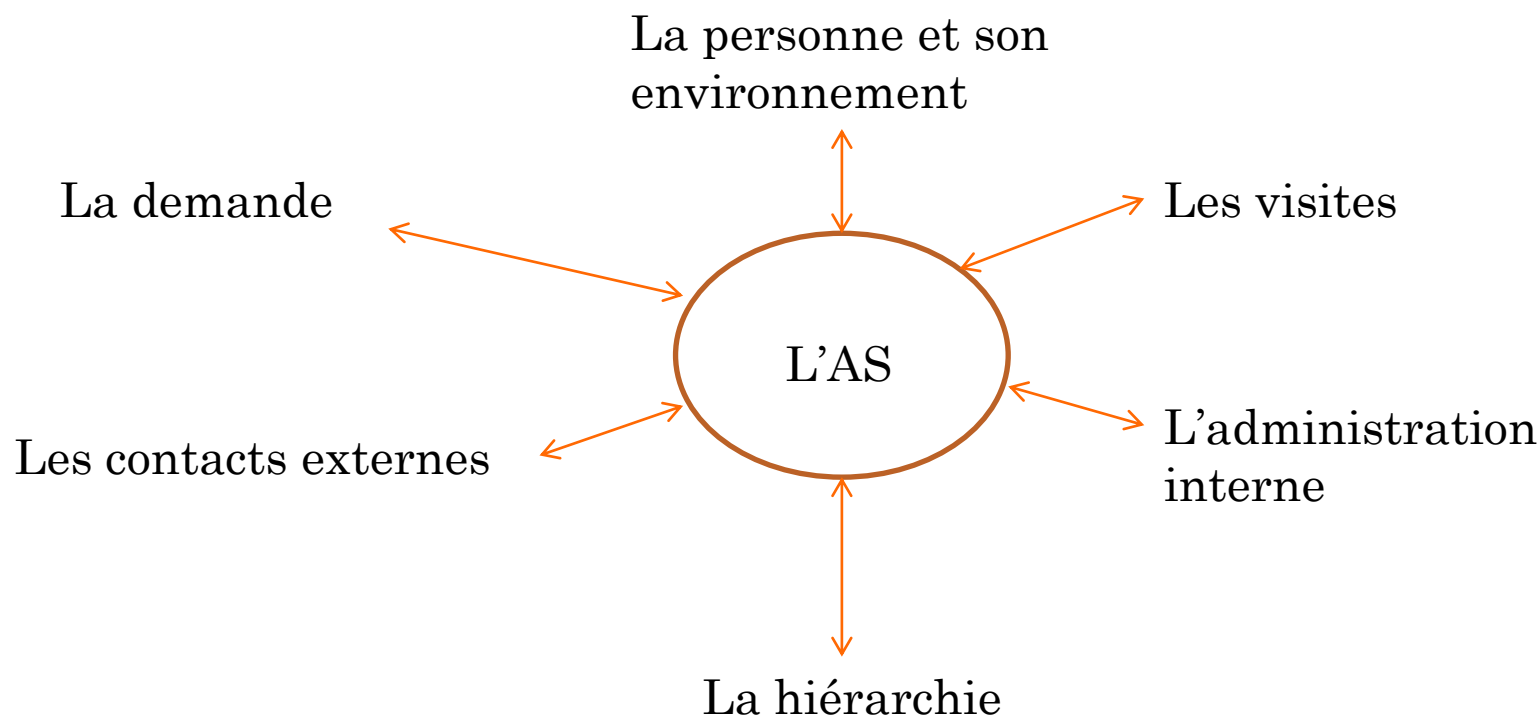
- La réalité du terrain n'est évidemment pas la même partout
- Selon les secteurs, les postures sont différentes
- Là où la division du travail social est présente, l'inégalité professionnelle face au temps est présente

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- => La division du travail modifie le temps de l'action
- L'AS de première ligne n'est pas dans le même rapport au bénéficiaire que l'AS de seconde ligne ou que l'AS qui se trouve dans une posture de polyvalence

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- L'AS de première ligne est un « HUB »



LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- L'AS de seconde ligne est un « spécialiste »
 - Logement
 - Fonds mazout
 - Gestion de l'endettement
 - Insertion sociale
 - Insertion professionnelle
 - Aide à la jeunesse
 - ...

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- L'AS Polyvalent
- Généralement, il fonctionne dans de petites structures et prend toutes les situations en charge
- Son niveau de connaissance est important
 - = le temps de formation est conséquent

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- Les temps professionnels diffèrent :
- L'AS de première ligne
-
- Il reçoit le tout venant
- Le nombre peut être élevé
 - = 120 dossiers en moyenne à traiter par AS, voire davantage en CPAS
 - = 30 écoles à suivre en CPMS par AS
 - + l'administration
 - + les contacts externes
 - + les visites
 - Etc.
- => division du temps de travail par le nombre de tâches
- => travail à l'acte pour rester dans le temps

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- Comment gérer au mieux son temps ?
- ◇
- Comment résoudre les situations rencontrées ?
- => la préoccupation de l'AS se déplace vers la survie au travail
 - = comment ne pas tomber en burnout?
- => Le « turnover » est élevé

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- L'AS de seconde ligne
- Il s'est spécialisé dans un ou plusieurs domaines
- Selon son secteur, le public est en lien avec sa spécialisation
- Son emploi est le plus souvent entièrement subventionné, il coûte peu à l'employeur
- Le temps de la formation est possible
- Le temps d'accompagnement de la personne est possible
- Le turnover est faible

LA RÉALITÉ DE L'INTERVENTION

- L'AS polyvalent
- Il exerce dans de petites structures
- Il gère moins de dossiers mais une grande diversité de situations
- Il dispose de temps pour gérer ces situations
- Sa responsabilité est importante

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- La plus grande insatisfaction que rencontrent les AS, c'est l'insuffisance de reconnaissance officielle
- Elle traduit l'impuissance à faire reconnaître, auprès de la hiérarchie :
 - le besoin d'être soutenu dans l'épreuve, dans son travail
 - le besoin d'être écouté comme l'AS doit écouter l'utilisateur
 - le besoin d'être soutenu pour faire face à toutes les exigences de tous les acteurs
 - etc.

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Bajoit (2003) a développé l'idée que le besoin de puissance, de pouvoir, d'autorité, d'influence et d'hégémonie représentent les motivations qui poussent les individus à l'action
- Il s'agit de pulsions canalisées vers l'agir, vers l'émancipation, dans un rapport de force et de contraintes avec autrui

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Le besoin de puissance
 - L'intervention de l'AS doit être utile, son action contribue au bien-être des usagers
- Le besoin de pouvoir
 - L'AS a du pouvoir sur le demandeur d'aide
 - Il a du pouvoir sur ses pratiques
 - Il a du pouvoir sur ses collègues

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Le besoin d'autorité
 - L'AS donne sens aux règles et aux procédures et les fait appliquer
 - Il contrôle et évalue
 - Il est reconnu dans sa compétence
 - Il est un acteur de la socialisation en enseignant à l'utilisateur les rôles nécessaires à son intégration

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Le besoin d'influence
 - C'est la capacité d'exercer des pressions envers ses collègues ou sa hiérarchie
 - Il intervient activement dans la recherche de compromis

- Le besoin d'hégémonie
 - L'AS peut jouer un rôle important dans sa démarche de travail qui va influencer celle d'autres TS dans d'autres sphères

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Dès lors, il est possible de constater que l'insuffisance de reconnaissance officielle produit des distorsions sur la motivation de l'AS avec des conséquences non négligeables
- L'AS peut ressentir de l'impuissance, une absence de pouvoir, d'autorité, d'influence, d'hégémonie

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- Moins il peut exercer ces différents besoins, plus il chemine vers un état de souffrance psychique
- Dès lors, il se retrouve en crise
- Ses besoins, peu à peu insatisfaits, produisent une perte de sens de son travail
- Son identité professionnelle est ébranlée, celle-ci ne joue plus son rôle moteur

CONSÉQUENCES SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TS

- L'identité personnelle de l'AS est atteinte
- L'affectif l'envahit jusqu'à le paralyser dans l'utilisation de ses propres ressources pour dépasser l'événement
- Sans dispositions psychiques pour réagir et sans réaction protectrice hiérarchique, il ne lui reste plus (souvent, après maladie) qu'à changer d'employeur ou d'activité pour assurer sa survie

CONCLUSION

- L'heure est à l'économie partout dans tous les secteurs de l'action sociale
- Or, de par sa formation et la spécificité propre au travail social, l'intervenant dispose d'un savoir-faire hors du commun avec le terrain
- Il est conscient de la notion du temps dans son travail, de son importance et de ses effets dans sa pratique

CONCLUSION

- Aussi, il me semble plutôt préférable que le politique et le management réfléchissent avec (et non pour...) les intervenants et les bénéficiaires sur la situation sociale qui continue à se dégrader sans savoir comment l'arrêter
- C'est par l'intelligence collective, (organisation-intervenant- bénéficiaire) et dans la confiance, que des pistes de développement social peuvent émerger
- Alors le temps de l'intervention prendra sens et retrouvera sa place dans le travail social

Merci de votre attention