

## Adapter des services privés et publics à la nouvelle approche temporelle

Par Florence Pauquay, responsable de la veille et de l'analyse à l'Observatoire québécois du loisir

Le rythme de vie des individus a évolué, influencé par l'émergence de nouvelles formes d'emploi comme le travail atypique (en soirée, en fin de semaine, etc.) ou encore par l'éclatement des réalités familiales.

Eu égard à ces transformations, les individus tentent de gérer de façon optimale leur temps libre, mais aussi leur temps contraint. Pour les aider dans cette tâche, le secteur privé, tout comme le secteur public, offre de nouveaux services et produits s'adaptant ainsi aux nouveaux besoins de la maîtrise du temps.

Ce bulletin fait le point sur ce nouveau rapport au temps des individus et présentera un aperçu des nouveaux produits et services que les secteurs privé et public tentent de développer pour s'adapter à cette nouvelle approche temporelle.

### La transformation du rythme de vie des individus et de leur rapport au temps

Au cours des dernières décennies, le rythme de vie des individus s'est vu transformé. De la petite vie routinière et bien réglée de l'époque fordiste aux horaires peu flexibles, on est passé aux formes d'emploi éclatées comme les horaires atypiques, le travail à domicile, de nuit, de fin de semaine, à temps partiel, etc., mais aussi à l'augmentation des différentes formes d'inactivité telle que le chômage, la retraite, etc. (Kaisergruber, 2001).

Les horaires sont de plus en plus individualisés et les personnes éprouvent de plus en plus de difficultés à jongler avec leurs multiples activités et obligations quotidiennes à l'intérieur de ce cadre. Des besoins criants de réorganisation de nombreux services comme le transport, les garderies, etc., en fonction de ces nouveaux horaires, sont dès lors ressentis.

À l'instar des transformations du rythme de vie, on constate une augmentation du stress de la vie quotidienne, de l'accélération du temps, de l'hyperactivité, etc. Pour échapper à ce stress quotidien découlant de leurs engagements professionnels et familiaux, les individus aspirent au calme et à la simplicité. Ils veulent prendre le temps de pratiquer leurs activités de loisir, d'avoir une vie sociale et familiale saine, de s'occuper d'eux, de se relaxer ou encore de se ressourcer. Récemment, on a pu constater la montée de cultures de type « zen », plus spirituelles avec la pratique du yoga, la sophrologie, la méditation, etc. (Musset et Daumain, 2005).

Afin de mieux profiter de leur temps libre, les individus visent à réduire le temps contraint, vécu lors d'activités professionnelles, domestiques ou familiales, de files

d'attente ou d'obligations quotidiennes, pour privilégier le temps choisi (repos, détente, loisirs, vacances...) en le gérant de façon optimale.

Dans le but de retrouver un rythme de vie plus lent et d'avoir plus de temps pour eux, les consommateurs visent la simplification et la rationalisation de la vie quotidienne (Musset et Daumain, 2005).

« Cette nouvelle dimension entre le " temps contraint " et le " temps choisi " va arbitrer les nouveaux rapports au temps et l'organisation individuelle de chacun. Maîtriser son temps va devenir le vrai luxe de ce début de siècle » (Musset et Daumain, 2005).

Les métamorphoses de l'organisation du travail entraînent des remaniements sur les façons envisagées par les secteurs public et privé afin d'adapter leurs offres de services au temps contraint et au temps choisi, comme les horaires de transport, la garde d'enfants, les activités de loisir ou sportives, les horaires des commerces et services publics, etc.

### Les nouveaux produits et services proposés par le secteur privé

On constate l'émergence de deux nouvelles catégories de produits et de services; l'une permet aux consommateurs de gagner du temps et l'autre de se faire plaisir.

Pour gagner du temps, les distributeurs de services misent sur les réservations en ligne, les services à domicile (traiteur, livraison ou coiffeur à domicile, etc.) et sur les appareils ménagers qui font gagner du temps (micro-ondes, appareils électroménagers à écran tactile) pour gérer les obligations quotidiennes comme l'épicerie, les petits plats préparés, etc.

De nouveaux concepts multiservices, un peu partout dans le monde, sont mis en place comme les épicerie automatiques ouvertes 24h/24 avec service au volant pour les commandes effectuées par Internet ou les « Konbinis », ces surfaces japonaises, qui proposent des produits et services de première nécessité (traiteur, banque, poste, etc.) dans un même espace.

Pour s'occuper de soi, se faire plaisir ou décompresser, afin d'échapper au stress quotidien, on peut citer un engouement plus prononcé pour des services et produits comme la balnéothérapie, la thalassothérapie, l'aromathérapie ou encore la vinothérapie et leurs concepts (Musset et Daumain, 2005).

☺ « La bulle Kenzo en est un exemple. Ce nouveau concept, très apprécié des Parisiens, offre un espace de détente et de repos. C'est un endroit où l'on peut se faire masser dans une ambiance zen, où l'on peut souffler, loin du stress quotidien » (Musset et Daumain, 2005).

☺ « Gagner du temps », « prendre son temps » ne sont plus antinomiques : savoir maîtriser son temps, gérer les différents moments de la vie pour mieux profiter du temps libéré est aujourd'hui, le principal challenge des consommateurs » (Musset et Daumain, 2005).

## Les nouveaux services et produits proposés par le secteur public

Les villes ont dû également s'adapter à ces changements : la transformation du rythme de vie a engendré une désynchronisation des temps individuels et collectifs remettant en question l'accessibilité à la maîtrise temporelle et aux services publics.

En Europe, depuis le début des années 1990, divers pays se penchent sur cette question d'adaptation temporelle de leurs services aux nouveaux besoins de la population. L'Italie est le premier pays à avoir instauré les « Tempi de la città » (les temps de la ville) afin de s'adapter au rythme de vie des femmes qui cumulaient vie professionnelle, vie familiale, tâches ménagères et temps pour soi.

L'Allemagne, les Pays-bas, la Suède ou encore la Finlande ont suivi en mettant sur pied des politiques temporelles municipales. L'objectif de ces nouvelles politiques municipales est de mieux articuler les différents services de la ville avec le temps des citoyens, notamment en adaptant les horaires des services publics.

Une meilleure synchronisation des temps et une meilleure accessibilité aux services publics permettent l'amélioration de la qualité de vie des citoyens (Yohana, 2001). Afin d'opérationnaliser cette politique, des bureaux des temps ont été mis sur pied.

Les bureaux des temps sont placés sous l'autorité des maires et sont des « lieux de dialogue, de médiation et de concertation », centrés sur les questions qui touchent à la temporalité.

Leurs rôles sont « d'étudier, d'analyser, de sensibiliser et de faire des propositions aux décideurs ». Dans un premier temps, les bureaux des temps oeuvrent comme des observatoires qui consultent les territoires pour relever les dysfonctionnements du temps et mieux cibler les besoins de la population, et qui, dans un deuxième temps, trouvent des solutions aux problèmes identifiés en mettant en œuvre des actions facilitatrices.

En regroupant des acteurs locaux de différents secteurs identifiés pour une problématique temporelle spécifique, ces bureaux développent une vision plus globale et agissent comme un outil de concertation.

Leurs objectifs peuvent être très variés selon les missions que leur attribue la ville, mais ils concernent surtout l'aménagement des horaires des transports en commun, des écoles, des garderies, des services publics ou administratifs et des commerces afin de permettre aux individus de concilier vie professionnelle et familiale (Yohana, 2001).

Afin de mieux comprendre le concept de « bureau des temps », l'Observatoire a étudié son installation en France.

C'est le député français de Rennes, Edmond Hervé, qui s'est vu confier la mission d'élaborer un rapport sur l'organisation des temps en ville. La proposition principale de son rapport résidait dans la création d'un bureau de temps dans chaque ville afin d'harmoniser les horaires des services publics avec les besoins de la population française.

Pour connaître les besoins de la population, un vaste sondage réalisé auprès des Français, démontrait que 49 % des individus estimaient ne pas manquer de temps et que l'élargissement des heures d'ouverture des commerces ne faisait pas l'unanimité. Les femmes qui ont des enfants et les cadres diplômés sont principalement ceux qui demandent au secteur public des heures d'ouverture plus flexibles (Yohana, 2001).

L'étude de Royoux (2003) sur les nouveaux services temporels de conciliation travail-famille, qui découlent de la mise en place des bureaux des temps, a permis de distinguer quatre grands concepts : le confort individuel, le confort collectif, l'équité et la sociabilité.

**Le confort individuel** : les nouveaux services sont mis en oeuvre à la suite d'une démarche personnelle ou à la demande d'un petit groupe.

Par exemple, les horaires individualisés de garde d'enfants, les services à domicile, le transport adapté sur demande dans les zones plus éloignées, etc., illustrent les nouveaux services mis à la disposition de la communauté.

Afin de faciliter la conciliation travail-famille des parents qui travaillent tous les deux en horaires décalés, la garderie familiale d'Eaubonne offre des heures d'ouverture très flexibles soit de 5 h du matin à 23 h, tous les jours de la semaine, même les jours fériés, avec possibilité de passer la nuit. Les places sont réservées aux parents résidents de cette ville ou des villes voisines (Yohana, 2001).

**Le confort collectif** : la réorganisation des horaires des services municipaux et le concept de guichet unique incarnent les efforts de synchronisation des municipalités pour rendre ses services accessibles au grand nombre.

Chaque *maison de quartier* de Poitiers accueille à tour de rôle toutes les administrations et structures associatives qui offrent des services en lien avec la rentrée scolaire (achat de carte, cantine, carte de médiathèque et bibliothèque, inscriptions aux activités de loisir, sportives et culturelles, etc.). Ce guichet unique permet aux parents de réaliser les démarches courantes de la rentrée scolaire en un même point (Yohana, 2001).

**L'équité** : ces services permettent à tous la maîtrise temporelle en rendant accessibles les services publics au plus grand nombre et en agissant sur les contraintes de l'immobilité (par exemple, en mettant des moyens de déplacement (des véhicules) à la disposition des salariés à revenu modeste).

*Allô Bus Roissy* permet les déplacements domicile-travail des habitants de l'est de Val d'Oise et du nord de la Seine Saint-Denis travaillant à l'aéroport de Roissy, de jour ou de nuit. Ce service fonctionne jour et nuit sur confirmation téléphonique au moins une heure avant le départ, à une centrale téléphonique afin de connaître les heures et les lieux de rendez-vous du véhicule assurant la desserte (Yohana, 2001).

**La sociabilité** : le concept du « mieux vivre ensemble » est intégré dans ces services temporels en harmonisant l'offre d'un service public à une activité ou un service d'ordre plus culturel ou social.

Au cours de la *Journée du citoyen* de Brème (Allemagne), tous les services publics sont accessibles toute la journée. Les salariés présents peuvent en profiter tout en assistant à un concert de musique (Royoux, 2003).

## Conclusion

Le rapport aux temps est un défi actuel de notre société que les individus doivent relever quotidiennement. Avec les nouveaux types de produits et services proposés à la population, les secteurs public et privé sont plus à même de répondre aux nouveaux besoins de la conciliation travail-famille. Au Québec, le ministre Béchard a mis sur la table le sujet des bureaux des temps lors de la consultation pour la politique de conciliation travail-famille.

Comme cet article a tenté de le démontrer, il existe des solutions un peu partout à travers le monde, il s'agit de les saisir et de les adapter.

## Références

- Kaisergruber, D. (2001). La ville doit penser ses temps. *Acteurs*, vol. 45.
- Musset, V. et Daumain, A. (2005, 13 juillet). *Le temps maîtrisé*. In Altema, Dossiers interactifs, Style de vie. <http://www.altema.com>  
Pages consultées le 20 juillet 2005.
- Royoux, D. (2003). *Nouveaux services à la conciliation et conséquences sur l'organisation spatio-temporelle des collectivités publiques en Europe*. Allocution à la XIII<sup>e</sup> Conférence internationale du RESSER. Services et développement régional. Mons, 9 - 10 octobre 2003.
- Yohana, E. (2001). *Le temps des villes*. Paris : CDC Mercure.