



L'HORREUR DES « OBSERVATIONS DE LA RELATION DE SERVICE » !!!!

CES EVALUATIONS « SAUVAGES » SONT LES « INSUFFISANCES PROFESSIONNELLES » DE DEMAIN

En septembre 2016, La Direction Régionale Nouvelle Aquitaine présentait aux élus du CE les observations dites « pédagogiques » ; à cette époque l'observation des agents et salariés sur leur poste de travail ne visait soit disant qu'à harmoniser les pratiques professionnelles et améliorer la qualité des services ; d'ailleurs ces observations n'étaient proposées qu'aux agents VOLONTAIRES.

Comme nous l'avions dénoncé à l'époque, ces observations cachaient déjà une volonté de la direction de mettre en place de façon déguisée et sans les nommer, de véritables évaluations professionnelles individuelles.

Au Comité d'Etablissement du mois de mars 2017 La Direction Régionale passe à la vitesse supérieure et informe les élus du CE Nouvelle Aquitaine de la généralisation à tout le territoire national d'observations dites « de la relation de service » ; sans aucun rapport avec les observations pédagogiques. De plus, elles deviendraient obligatoires pour tout le personnel.

Grâce à cette méthode, la Direction va pouvoir évaluer individuellement TOUT le personnel IN SITU, à TOUT moment, sur TOUS les actes professionnels et TOUTES les attitudes sur TOUS les postes de travail et cela devant les USAGERS !!!!!!!!

Mais que cachent ces « observations » ????

Pour nous convaincre qu'elles ne sont certainement pas mises en œuvre pour améliorer le service et encore moins pour notre bien, nous décortiquons pour vous ces principes.

Quelles sont les activités observées ?

A quelle fréquence ?

Quel contenu ?

Qui va être chargé de nous évaluer ?

Sur quels critères ?

Pour quelles finalités ?

Sont-elles réglementaires ?

Comment les REFUSER ?

1/ Sur quelles activités allons-nous être évalués?

TOUTES !!!!!

Au Comité d'Etablissement du mois de mars 2017 La Direction Régionale liste les activités où nous serons évalués : « Accueil/ ZLA/ ARC/ Accueil téléphonique/ ESI/ Entretien de bilan/ MSA/ Entretien CEP/ Appel proactif indemnisation/ Ateliers/ Négociation offres/Rappel DE insatisfaits.....

Au final nous allons être « évalués » sur TOUTES les situations professionnelles !!!

2/ A quelle fréquence allons-nous subir ces évaluations?

LE PLUS SOUVENT POSSIBLE !!!!!!!

Au Comité D'Etablissement de mars 2017 La Direction Régionale annonce que ces observations auront lieu : « *autant que de besoin* ». D'ailleurs dans le document du CE remis aux élus il est écrit : « *la fréquence des observations est définie par les besoins détectés par le REP* ».

Pire que tout, il n'est même pas prévu un délai de prévenance de l'agent ; le REP pourra donc décider d'imposer une « observation » à un collègue au dernier moment dès lors qu'il le jugera nécessaire.

Au final que nous pouvons être « évalués » à tout moment !!!

3/ Sur quoi allons-nous être évalués ?

TOUT !!!!!!!!!!!!!

Au Comité D'Etablissement du mois de mars La Direction a présenté les « *fondamentaux de la relation de service* » ; c'est-à-dire tout ce que nous devons maîtriser et mettre en œuvre dans les différentes situations de travail.

Il est prévu que nous maîtrisons :

Pour l'entretien de situation il faudra maîtriser 5 fondamentaux comprenant 25 items

Pour l'entretien de réinscription il faudra maîtriser 5 fondamentaux comprenant 26 items

Pour l'AIC et ZLA il faudra maîtriser 6 fondamentaux comprenant 17 items

Pour l'accueil téléphonique il faudra maîtriser 6 fondamentaux comprenant 16 items

Pour l'entretien de bilan de la modalité suivi il faudra maîtriser 4 fondamentaux comprenant 26 items

Pour le CEP il faudra maîtriser 4 fondamentaux comprenant 27 items

Pour l'appel proactif indemnisation 5 fondamentaux comprenant 22 items

Pour le rappel DE insatisfait 6 fondamentaux comprenant 23 items

Pour les ateliers et actions collectives 6 fondamentaux comprenant 11 items

Pour les négociations d'offres en direct 5 fondamentaux comprenant 19 items

Pour le rappel suite à offre internet 4 fondamentaux comprenant 13 items

Pour le suivi et la clôture d'offre 5 fondamentaux comprenant 12 items

Pour le rappel employeur suite à insatisfaction 6 fondamentaux comprenant 22 items

Au final, que nous allons être « évalués » sur **toutes** les normes, **toutes** les procédures édictées par l'établissement sur **tous** les champs et **tous** les actes professionnels.

« L'excellence », comme norme de référence !!!!

4/ Nos attitudes et nos comportements seront-ils évalués ?

OUI !!!!!!!!!!!!!!!

Pire que tout, après cette liste sans fin des actes professionnels à maîtriser parfaitement, la direction va même jusqu'à se donner le pouvoir d'évaluer et de juger le champ « comportemental ».

En s'appuyant sur la note interne de service « *renforcement des attitudes de service et le déploiement des comportements professionnels* » ainsi que sur le Règlement Intérieur, la Direction prévoit un contrôle de toutes nos attitudes, de notre savoir être mais surtout de notre adhésion idéologique au projet « d'entreprise » ; tout cela dans la plus grande subjectivité et l'arbitraire le plus total.

Au final, que nous allons être « évalués » sur notre personnalité, nos opinions et notre identité professionnelle.

5/ Qui va nous évaluer ?

Les REP !!!!!!!!!!!!!!!

Dans le plus grand malaise et la plus grande difficulté ils vont devoir juger du travail d'un de leurs collègues, souvent sur un champ de compétences qu'ils n'ont jamais exercé voire qu'ils méconnaissent complètement. De plus, il est certain que dans un contexte où tout doit être quantifiable ils vont être soumis à des objectifs individuels de réalisation d'évaluations, de mesures de correction voire de coercition à l'encontre de leurs collègues....

Au final nous allons être « évalués » par des collègues contraints de jouer les méchants et les contrôleurs malgré eux.

7/ Quels sont les objectifs de La Direction ?

ROBOTISER TOUS NOS ACTES ET NOS ATTITUDES ET PREPARER LES INSUFFISANCES PROFESSIONNELLES DE DEMAIN !!!!!

La Direction, pour augmenter toujours plus notre productivité a l'obsession de calibrer tous nos actes professionnels ainsi que notre relation à l'utilisateur. Les conseillers doivent être transformés en ouvriers de production industrielle.

Il s'agit pour la direction de nier et faire disparaître l'essence même de nos métiers : L'HUMAIN.

De plus, il faut savoir que ces outils déjà bien tristement connus, ont été utilisés par la direction de France Télécom Orange pour **liquider 22 000 salariés sans plan social**.

Au final, nous allons être « évalués » pour demain décréter nos insuffisances professionnelles.

8/ Ces « observations de la relation de service » sont-elles obligatoires et pouvons-nous les refuser ?

OUI !!!! OUI !!!! OUI !!!!

A Pôle Emploi, Etablissement Public Administratif National, aucun outil d'évaluation individuelle, ni même de contrôle de notre activité n'est prévu par les textes (CCN ou Statut 2003).

Ni les EPA, ni les ESA, ni les « reportings », ni les objectifs individuels ne sont réglementaires et encore moins obligatoires, c'est-à-dire que nous pouvons les refuser !!!!

Pourtant le Directeur Régional continue d'affirmer que « pour lui » les ESA sont obligatoires, alors que dans la vraie vie nous sommes nombreux encore à les refuser, tout simplement parce que nous avons le droit de ne pas les subir !!!

Pour ces « observations », la direction utilise la même stratégie : elle décrète, sans texte réglementaire à l'appui, qu'elles sont obligatoires.

A ce jour aucun salarié de droit privé, ni aucun agent de droit public n'est contraint à subir des observations, et encore moins des évaluations professionnelles !!!

Ces observations « sauvages » visent uniquement à nous conditionner peu à peu à l'évaluation professionnelle.

Nous devons être convaincus que cet outil managérial est extrêmement dangereux et qu'il met en péril, bien plus que tous les autres outils de contrôle, notre santé et la survie de nos métiers et emplois.

NOUS DEVONS LES REFUSER COLLECTIVEMENT

Vous pouvez alerter et contacter dès maintenant les représentants de CLL ALPC : Sur notre boîte syndicale : syndicat.cll-alpc@pole-emploi.fr ou au 05.16.52.90.05