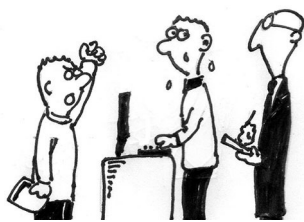


OBSERVATION DE LA RELATION DE SERVICE

QUAND LE MANAGER S'IMPROVISE COMPORTEMENTALISTE !

Dans les tuyaux depuis fin 2016, l'observation de relation de service (ORS) a été présentée, en région, au comité d'établissement du 30 mars dernier. Dans la logique de l'observation pédagogique, l'ORS vise, pour la direction, à *améliorer la satisfaction des DE et des entreprises et la qualité de vie au travail des agents*. L'ORS s'inscrit dans le projet régional « engagement et attitudes de service ». Continuons donc à citer la direction quand elle déclare (P.V du C.E du 30 mars 2017) que « *ces observations concourent à la personnalisation de la relation de service (...). Il n'y a pas de fréquence déterminée car c'est selon les besoins de l'agent qui peut la (l'ORS) solliciter à tout moment en présence à chaque fois du manager(...). Les ORS reposent sur les besoins de l'agent (...). Cette observation ne peut être refusée par un agent. Elle lui permet de développer ses compétences, de pouvoir établir un diagnostic sur les axes d'amélioration sur le volet métier et sur le volet attitude de service* ».

OBSERVATION PÉDAGOGIQUE...



L'observation portera sur la quasi-totalité des métiers sur site (placement, indemnisation, entreprises) déclinée en 15 contextes (situation professionnelle) et 65 fondamentaux (acte professionnel) ! A tout moment le manager (REP) pourra observer un agent en situation d'accueil, d'entretien ESI, CEP, de réinscription, MSA, avec un employeur, au téléphone, en atelier, en information collective etc. Bref en permanence !!

l'ORS ne peut être refusée mais la direction ne dit pas clairement qu'il y a obligation. Quand bien même, elle ne s'appuie sur rien de tangible sauf de déclarer « *il y a obligation. C'est comme-ci vous me disiez que le conseiller refuse de recevoir les DE alors qu'il est conseiller à l'emploi* ». On peut espérer mieux comme argument, rien à voir avec le fait de faire son métier de conseil sans être observé à longueur de temps. L'ORS a pour vocation de « nourrir les ESA » très peu conduits aux dires de monsieur DANEL qui affirme pourtant que « *l'ESA n'est pas obligatoire. Il n'y a pas de contrôle de l'ESA* ». Comment dès lors imposer l'ORS qui vise surtout à évaluer ou juger notre « attitude de service » autrement dit notre comportement professionnel à défaut de juger nos compétences !



.../...

Si les représentants et élus du personnel au CE ont alerté, à raison, la direction, sur le stress généré par l'ORS, ils doivent prendre la mesure de ce projet néfaste avec détermination.

Car sous le fameux prétexte du développement de compétences et celui de la personnalisation, c'est bien un moyen de contrôle permanent qui est instauré. Encore une conséquence du « pari de la confiance » !

Comment parler de personnalisation quand le but de la manœuvre – comme pour le CEP- est de formater notre discours et notre pensée ?

Comment parler de développer les compétences professionnelles de l'agent par un manager qui ne pratique quasiment plus les actes métiers observés ?? Si la pression sera grande sur l'agent, la situation de l'observateur ne sera pas plus enviable. Il s'agit bien de juger le comportement et non la compétence !!!

Comment parler tout simplement du « pari de la confiance » quand la direction met tout en œuvre pour imposer l'individualisme, l'isolement, la contrainte et la coercition dans notre quotidien ??



Ni les EPA, ni les ESA, ni les reportings, ni les objectifs individuels ne sont obligatoires. En vertu de quoi ces observations le seraient ? Nous avons été recrutés et formés au métier que nous exerçons. L'évaluation et le contrôles ne sont en aucun cas les outils nécessaires à notre évolution professionnelle.

Si nous avons une obligation professionnelle vis-à-vis de Pôle Emploi et de nos usagers, nous n'avons pas celle d'accepter d'être jugés !

Contactez-nous! syndicat.cil-bfc@pole-emploi.fr