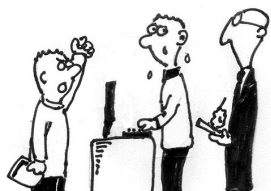


OBSERVATION DE LA RELATION DE SERVICE EVALUATION PERSONNELLE DEGUISEE

OBSERVATION PÉDAGOGIQUE...



Après les observations pédagogiques, **depuis 2 ans l'observation de la relation de service (ORS) sévit dans nos services. Elle génère de graves risques pour la santé des**

collègues, et est présentée comme obligatoire par la direction : il n'en est rien ! Jugement arbitraire, remise en cause personnelle et professionnelle, discrimination, aucuns recours pour l'agent, aucune neutralité de l'observateur, une fréquence à la seule main des directions locales, plus de 167 actes professionnels répertoriés (voir encadré), voilà la panoplie infernale de l'ORS. La région Nouvelle Aquitaine a été la région test, le bilan est catastrophique : deux tentatives de suicides, un mal être fréquemment exprimé des collègues, des sanctions **Cette évaluation a fait l'objet d'un droit d'alerte des Délégués du Personnel et d'une enquête qui a mis en lumière la dangerosité et la perversité d'un tel outil de contrôle des comportements.**

Selon la direction l'ORS vise « à améliorer la satisfaction des DE et des entreprises et la qualité de vie au travail des agents », elle s'inscrit dans le projet « engagements et attitudes de service ». Continuons donc à citer la direction qui déclare « ces observations concourent à la personnalisation de la relation de service la fréquence des observations est défini par les besoins détectés par le REP sans aucun délai de prévenance et à tout moment sur l'activité qu'il souhaite ».

Autrement dit, si l'on veut régler des comptes avec un collègue, le mettre en difficulté ou le pousser vers la porte il suffit à la direction de brandir l'ORS plusieurs fois dans la semaine. **Aucun collègue ne pourra résister à une telle pression. Etre mis sur la sellette tous les jours si le REP le décide est inconcevable et n'est évidemment pas fait pour améliorer quoi que ce soit mais bel et bien pour trier les bons et les mauvais agents !**

Sous couvert d'une amélioration du service rendu auprès des usagers, il s'agit ni plus ni moins d'une évaluation des agents, ce sont nos pratiques professionnelles mais surtout notre « attitude de service » donc notre comportement qui sont là clairement évalués. **Au prétexte de développement des « compétences », de personnalisation, c'est bien un moyen de pression permanent qui est instauré et la vérification que nous avons bien adhéré à l'idéologie de la direction.** Dans un tel contexte, où la direction met tout en œuvre pour imposer l'individualisme, l'isolement, la contrainte et la coercition dans notre quotidien, comment ose-t-elle parler de « pari de la confiance » ?

En plus de la liste sans fin des actes professionnels à maîtriser parfaitement, **la direction, en s'appuyant sur le Règlement Intérieur, se donne le pouvoir d'évaluer notre personnalité, nos opinions, notre « savoir être » et notre adhésion idéologique au projet « d'entreprise »** ; tout cela dans la plus grande subjectivité et l'arbitraire le plus total.

Si la pression est grande sur l'agent, la situation de l'observateur n'est pas forcément enviable.

La direction veut contraindre nos collègues de l'ELD à jouer les méchants et les contrôleurs alors que le rôle d'un REP devrait consister, avant tout, à être en appui de son équipe. **Pour tous les REP qui ne veulent pas jouer ce rôle et à qui on demanderait des comptes, CLL les engage à dire qu'ils font l'ORS sans la mettre en place, cela est possible,** puisqu'il ne doit demeurer aucune trace écrite de ces observations.

Selon les ELD, selon les régions, ces observations se déroulent plus ou moins bien. **Reste que même là où il n'y a pas trop de problèmes, c'est un outil dangereux qu'il faut boycotter afin de ne pas nous passer la corde au cou à un moment ou à un autre.** En effet, il est fort à parier qu'un jour les ELD n'auront plus le choix et devront être tranchantes lors de cette ORS en appliquant des mesures de correction voire de coercition à l'encontre de leurs collègues.

Que la direction parle de personnalisation ressemble fort à de l'esbroufe puisque les DE sont régulièrement affectés à de nouveaux conseillers en raison des problèmes de planning et/ou de nouveau plan d'action. **Le but de la manœuvre - comme pour le CEP - est en fait de formater notre discours, notre comportement et notre pensée.** Grille d'évaluation à l'appui, cette ORS nourrira les ESA donc servira de support à de possibles reproches.

L'établissement refuse, bien sûr, de reconnaître qu'il s'agit de la mise en place d'outil visant à l'évaluation personnelle des agents. La direction compte imposer cette ORS, alors qu'elle n'est pas réglementaire, par la seule intimidation des collègues.

Pour CLL, c'est très clair : ces évaluations professionnelles ont aussi pour but de pointer les insuffisances professionnelles des conseillers.

Elles permettent un jugement arbitraire et unilatéral de nos comportements nommés « attitudes de service » pour être dans le politiquement correct. Le règlement intérieur prévoit d'ailleurs les sanctions en cas de manquement à celles-ci. **La Direction, pour augmenter toujours plus notre productivité a l'obsession de calibrer, de robotiser tous les actes professionnels ainsi que la relation à l'usager** en transformant les agents en ouvriers de production. Il s'agit là de nier et de faire disparaître l'essence même de nos missions : être à l'écoute de notre public, évaluer les besoins et agir en fonction de ceux-ci, le tout en accord avec le demandeur d'emploi.

La direction affirme que l'ORS ne peut être refusée mais ne dit pas clairement qu'elle est obligatoire et refuse de l'écrire. Lors de séances DP, plusieurs directions régionales ont déclaré oralement que l'ORS se réalisaient sur la base du volontariat, prenons les aux mots ! Et tout dernièrement, dans la région test et grâce au combat mené par CLL Nouvelle Aquitaine, la direction régionale a fini par dire en séance de délégués du personnel « nous réalisons les ORS dans un climat de confiance avec toute la bienveillance nécessaire et n'est pas imposé par la force en Nouvelle Aquitaine ». Passons sur la tournure de phrase moyennement correcte pour ne retenir que l'important : **l'ORS n'est pas obligatoire !** C'est par la résistance collective des agents avec l'impulsion et le soutien syndical que cette victoire a été possible.

Ni l'EPA, ni l'EP, ni l'ESA, ni les reportings, ni la revue de portefeuille ne sont obligatoires. En fait, AUCUN ENTRETIEN n'est obligatoire, tout comme l'ORS ! Soyons vigilants, l'ORS n'est pas un dispositif d'évaluation professionnelle « classique ». Pour l'évaluation quotidienne - qui n'a pas lieu d'être - l'informatique dans son ensemble est malheureusement conçue pour la permettre, quand à l'évaluation annuelle rien n'existe à ce jour dans la CCN ou dans le statut. L'objectif de ce dispositif est de mettre à genoux certains d'entre nous soit pour les remettre au pas, soit pour les diriger vers la sortie. Cet outil, déjà bien tristement connu, a été utilisé par la direction de France Télécom Orange pour liquider 22 000 salariés sans plan social. Cet outil colle parfaitement à la performance sociale, dont nous avons déjà dit tout le mal que nous pensons, mélange d'efficacité (atteinte d'objectifs) et

d'efficacité (ratio entre les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs et atteinte de ceux-ci). Cette notion n'a pas lieu d'être dans un service public.

Pôle Emploi aujourd'hui c'est l'ORS pour les uns et l'ORE pour les autres ! De plus, la direction s'octroie le bonus de contrôler par l'ORS que les collègues appliquent bien l'ORE pour sanctionner les chômeurs !

Une raison de plus de boycotter cette observation qui est synonyme de maltraitance et de violence institutionnelle pour tous.

Nous avons été recrutés et formés aux missions que nous exerçons. L'évaluation et le contrôle 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 !



Pour l'entretien de situation il faudrait maîtriser 5 fondamentaux comprenant 25 items
Pour l'entretien de réinscription il faudrait maîtriser 5 fondamentaux comprenant 26 items
Pour l'AIC et ZLA il faudrait maîtriser 6 fondamentaux comprenant 17 items
Pour l'accueil téléphonique il faudrait maîtriser 6 fondamentaux comprenant 16 items
Pour l'entretien de bilan de la modalité suivi il faudrait maîtriser 4 fondamentaux comprenant 26 items
Pour le CEP il faudrait maîtriser 4 fondamentaux comprenant 27 items
Pour l'appel proactif indemnisation il faudrait maîtriser 5 fondamentaux comprenant 22 items
Pour le rappel de DE insatisfait il faudrait maîtriser 6 fondamentaux comprenant 23 items
Pour les ateliers et actions collectives il faudrait maîtriser 6 fondamentaux comprenant 11 items
Pour les négociations d'offres en direct il faudrait maîtriser 5 fondamentaux comprenant 19 items
Pour le rappel suite à offre internet il faudrait maîtriser 4 fondamentaux comprenant 13 items
Pour le suivi et la clôture d'offre il faudrait maîtriser 5 fondamentaux comprenant 12 items
Pour le rappel employeur suite à insatisfaction il faudrait maîtriser 6 fondamentaux comprenant 22 items
« L'excellence », comme norme de référence !!!!

LA TROUSSE DE SECOURS CONTRE L'ORS OBLIGATOIRE

Première règle élémentaire et de principe : NE JAMAIS ECRIRE son refus même si l'ELD vous le demande ; vous n'avez aucune obligation de le faire et nous le déconseillons fortement.

Maintenir la résistance collective à tout prix : Casser l'isolement et l'individualisation

Dès que le N+1 vous relance pour une ORS : échanger ensemble, relancer une action collective à tout prix... Le plus grand danger est de rester isolé à plusieurs on est toujours plus fort ! N'hésitez pas à contacter CLL, nous sommes là pour cela.

Court-circuiter l'ORS, refuser de subir les ESA :

Puisque La Direction Régionale fait un lien direct entre l'ORS et l'Entretien de Suivi d'Activités ; aujourd'hui dans l'établissement public national Pôle Emploi aucun entretien d'activité n'est obligatoire.

Si vraiment il est trop difficile de refuser frontalement : gagnez du temps

Exiger du temps de préparation pour s'approprier la grille d'évaluation en amont de la mise en œuvre de l'ORS.

Exiger de son N+1 de connaître exactement la grille d'évaluation contenant les items contrôlés (167 items sur les volets conseil et indemnisation), en demandant des précisions et des explicitations sur les termes flous et imprécis.

Exiger de son N+1 qu'il nous informe de ce qu'il aura noté lors de l'évaluation, en lui demandant une copie. Et surtout bien lui rappeler qu'il ne doit pas y avoir d'archivage.

Alertes extérieures à Pôle Emploi

Prendre RDV avec la médecine du Travail : Informer son N+1 que s'il maintient l'ORS obligatoire nous prenons immédiatement rendez-vous avec le médecin du travail pour faire constater par un expert que cela nous rend malade et nous met en grande difficulté psychologique et physique.

Prendre RDV avec son médecin traitant : Dans le cas d'un arrêt maladie dû à un événement lié au travail le médecin traitant peut qualifier l'arrêt en accident du travail.

Appeler la ligne d'écoute psychologique (au 0 800 970 428) **disponible 24h/24 et 7j/7**. Il s'agit pour nous d'utiliser cette ligne dans notre combat contre l'ORS pour alerter sur les dangers de l'ORS et faire constater par un expert les conséquences sur notre santé.

Alertes internes à Pôle Emploi

Faire par mail (de préférence collectif) des alertes aux élus CHSCT et DP et dans la boîte CLL qui décrivent les propos tenus par les directions, les menaces, les conséquences concrètes sur votre santé mentales et physiques.

Etablir une fiche de signalement (violences internes) pour laisser une trace de la violence subie et pour qu'elle soit bien lue, nous vous demandons de nous en faire une copie ainsi qu'aux membres CHSCT.

Ensemble, nous pouvons combattre cet outil qui va servir à La Direction pour menacer, intimider, faire obéir et sanctionner arbitrairement un maximum de collègues pour insuffisances professionnelles. Il en va de notre santé mentale et physique et de nos emplois !