

Observation de la Relation de Service (ORS)

L'Observation de la Relation de Service (ORS) est un acte managérial violent, sans objectif clair ni partagé, visant à renforcer le contrôle et la soumission des Agent-es, sous couvert de *bienveillance* et d'amélioration continue du service rendu. Cette démarche est profondément infantilisante et humiliante, car elle remet en cause la pratique professionnelle des Agent-es.

D'autant que l'utilisation des conclusions de ces observations est loin d'être clairement bornée, et que ces dernières alimenteront certainement les entretiens ESA, EPA, EP ..., voire les entretiens de repositionnement liés à la classification. Et influenceront ainsi sur les (non) possibilités d'évolution professionnelle !



Comment la présenter aux DE ?

Informer le/la demandeur-euse d'emploi que l'entretien sera observé par un-e responsable hiérarchique.

Lui **rappeler** son droit à bénéficier d'un entretien individuel, garantissant la confidentialité des échanges.

Lui **préciser** qu'un refus sera sans conséquence sur son dossier.

Quels recours ?

L'ORS est un acte managérial **obligatoire**, dont le refus pourra entraîner les sanctions prévues (CCN, RI, ...) tant pour les statuts privés que publics.

Cependant, rien ne vous empêche de rédiger une **fiche de signalement RPS**, en aval de l'entretien, dès lors que vous vous êtes senti-e en difficulté, stressé-e, infantilisé-e, et/ou humilié-e...

Dans la continuité des observations pédagogiques de 2013, Pôle emploi généralise l'observation de la relation de service (ORS). Quelle que soit sa dominante (placement, entreprise ou GDD), l'Agent-e devra **obligatoirement** se soumettre à une observation de son activité front-office par son N+1, dans la perspective d'améliorer les indicateurs de la convention tripartite (ICT), et de concourir à la personnalisation de la relation de service.

Un acte managérial :

L'observation de la relation de service est d'abord définie comme un acte managérial, contraint dans le cadre strict du lien de subordination, et sur une base supposée de bonnes relations entre l'agent-e et son N+1. C'est Pôle emploi, c'est le lieu de travail, c'est à dire un lieu de tensions et d'absence de démocratie, c'est le lieu des mains courantes, des alertes DP, des dangers graves et imminents (DGI), des enquêtes du CHSCT. C'est le lieu de la mise à pied, du burn-out, et des conflits interpersonnels. On n'est pas chez *Oui-oui*, ni à partager un BBQ entre potes, qu'en est-il en cas de tension entre l'Agent-e et son/sa REP ?

Un acte violent :

Sinon, pourquoi tant de précautions en amont autour de la formation des ELD, de leur outillage sous forme de scripts et d'argumentaires prônant la *bienveillance* dans la relation ? C'est toute une préparation institutionnelle qui tend à faire passer le message de la contrainte bienveillante.

Une absence d'objectifs :

Sous couvert d'amélioration de la qualité du service rendu, et en l'absence d'objectifs clairs et partagés, cette démarche est massivement perçue comme une démarche de contrôle de l'activité et de la soumission de l'Agent-e aux injonctions (prescriptions forcées,

promotion des services en lignes, Bob emploi,...). Comment cela contribue-t'il à l'amélioration de la satisfaction des usager-es (ICT) et à la qualité de vie au travail (QVT) ?

Une normalisation galopante : il ne s'agit pas ici d'harmonisation de pratiques professionnelles comme pourraient y contribuer des échanges de pratiques entre pairs, mais bien de renforcer une démarche normative, qui institue des règles et émet des jugements de valeurs. Les bases sont déjà en place au travers des contraintes du système d'information, auxquelles chaque acte professionnel (entretien, contact, accueil, ...) doit se conformer. C'est bien ce que tend à imposer une observation hiérarchique et obligatoire. Et quand la norme est installée, confiez là à un algorithme, une borne automatique ... ou un Bob désœuvré qui traîne par là !

Une démarche infantilisante : surtout quand il s'agit de rappeler à l'Agent-e, dans la charte d'observation, de dire bonjour, de regarder son interlocuteur, d'écouter avec attention et de ... porter son badge ! Ce n'est même plus un retour aux fondamentaux, c'est un pur concentré de mépris !

Une démarche humiliante : quand il

s'agit d'être observé-e dans sa pratique professionnelle de base comme un-e conseiller-e débutant-e en cours d'intégration, par un-e REP que ses missions ont parfois éloigné du terrain et qui, de fait, a probablement perdu une partie de sa capacité à apprécier, voire à juger, la posture d'un-e conseiller-e en situation d'entretien. Il y a là une négation de nos métiers et de nos acquis professionnels inentendable.

Le contexte de cette observation obligatoire et conduite par le N+1 induit une **confusion formelle** qu'il conviendra de rappeler à chaque fois, à savoir pour le/la REP, d'être simultanément l'*observateur-trice bienveillant-e* **ET** l'*évaluateur-trice* dans le cadre de l'EPA. La porosité entre l'observation obligatoire et l'EPA qui ne l'est pas, ajoute à cette confusion. Si ce type d'observation est de nature à améliorer la qualité du service rendu et les conditions de travail des agent-es, **SUD** préconise qu'elle soit réalisée sur la base du volontariat et par des pairs.

Dans la longue et triste histoire des errements de Pôle emploi, on pensait avoir touché le fond, et ne pouvoir s'ouvrir qu'à un avenir radieux.

Visiblement, ce n'est pas encore pour cette fois !

