

AUTREMENT DIT...

Le billet du SNU Poitou-Charentes Spécial Observations de la Relation de «Sérvices»

Après les observations pédagogiques expérimentées en 2016 sur Royan puis étendues en Poitou-Charentes sur la base d'un volontariat plus ou moins clair, se déploient aujourd'hui les **Observations de la relation de service**.

Aucune consultation ni dialogue social en région, le dossier ayant été présenté en C.C.E.

Les Observations de la Relation de Service ... quèsaco ?

Afin d'harmoniser les pratiques de chacun, pour améliorer et sécuriser la qualité des services aux demandeurs d'emploi et entreprises, chaque conseiller se verra observer à l'accueil ou en entretien physique ou téléphonique par son N+1 sur chaque acte métier.

Pour la Direction il ne s'agit pas d'une évaluation mais d'une observation et INVOQUE la relation managériale entre l'agent et son hiérarchique pour l'imposer.

Pour autant, pour le SNU il s'agit bel et bien d'une évaluation déguisée !

Attardons nous un instant sur la définition de l'observation selon Larousse : il s'agit de l'« *action de regarder attentivement les phénomènes, les événements, les êtres pour les étudier, les surveiller, en tirer des conclusions* ».

Convenons que, d'après cette définition, l'observation est, *a minima*, l'étape préalable et nécessaire à l'évaluation !

D'ailleurs au cours de chaque « observation », **le N+1 direct de chaque agent devra dire si ce dernier fait, fait mal ou ne fait pas tout une série d'actes métiers recensés dans des fiches intitulées**

« **Fondamentaux de la relation de service** » ... mais n'ayez crainte, la Direction nous certifie que ce n'est pas de l'évaluation !

Autre définition, dans l'intranet Régional, cette fois-ci : « *Il s'agit d'un accompagnement managérial permettant à l'agent et au manager de repérer, en situation, les points forts et points d'amélioration de l'agent dans les différentes situations d'accueil et d'échanges avec le demandeur d'emploi et les entreprises* »... mais ce n'est toujours pas une évaluation !

Pour les collègues éventuellement en difficulté, n'existe-t-il déjà pas des dispositifs de formation et de tutorat ? De plus l'article 4.4 de l'accord QVT prévoit la mise en place de groupes entre pairs, des « *espaces d'échanges, respectueux de la libre expression de chacun* » qui « *permettent aux agents et aux managers de mettre en commun leurs pratiques, de partager leur vécu professionnel et rechercher ensemble des solutions à des problématiques professionnelles communes.* »

Si l'objectif est réellement l'amélioration de la qualité de service, selon le SNU, une procédure qualité est forcément anonyme et/ou effectué par une personne neutre pour en garantir l'objectivité.



En effet, à moins de considérer tous les REP comme des schizophrènes, comment pourraient-il à la fois nous évaluer à travers l'ESA, rédiger une évaluation écrite au travers de l'EPA ou le PPA et observer en toute neutralité nos activités sans entrer dans l'évaluation ?!

Un agent qui refuse, de droit, son entretien d'évaluation (l'EPA) ne pourrait alors pas échapper à une « observation ». N'est-ce pas là encore une manière de contraindre tous les agents à être évalués ?

Le SNU s'interroge, après la signature de l'accord QVT, en quoi ces observations obligatoires participent t'elles à l'amélioration de la qualité de vie au travail ?

Malgré ce que dit la Direction, les observations de la relation de service, sont à mille lieues de toutes démarches de « co-construction » de la « qualité de service » de par leurs aspects coercitifs et leurs absences de neutralité

Au-delà d'une nouvelle atteinte à notre professionnalisme, n'est-ce pas là un outil de plus de contrôle et de détection des bons ou plutôt des mauvais élèves ?

Les Sections du SNU saisissent les CHSCT de leurs territoires afin que ces instances puissent évaluer les dangers de ce dispositif. Nous n'en resterons pas là...

