Évaluation (ex-notation)

Le guide pour la campagne 2019

Sommaire

I – Introduction : *p3*

II – Le contenu du compte-rendu : *pp 4-5*

III – La traduction des appréciations : *pp 6-7*

IV – Le calendrier
1°) de la convocation à la réception de la notification : *p8*
2°) Les voies de recours : *p9*

V – La rédaction de recours : *pp 10-11*

Références

a) Fonction Publique (toutes catégories) :
- décret n°2010-888 du juillet 2010.
- décret n°2017-722 du 2 mai 2017 (pour les agents ayant 3 ans d'ancienneté dans le dernier échelon du grade de recrutement).

b) DGDDI (inspecteurs, catégories B et C) : note DG-RH3 n°397 du 05 février 2019

Lexique

Sigle/Expression	Définition
APE (parfois APEP)	Avis Préalable à l'Entretien (Professionnel)
CAP	Commission Administrative Paritaire
CAPC	Commission Administrative Paritaire Centrale (pour les personnels navigants, les recours sont présentés en Commission Consultative Paritaire Centrale [CCPC]).
CAPL	Commission Administrative Paritaire Locale
CFDT	Confédération Française Démocratique du Travail
CFE – CGC	Confédération Française de l'Encadrement – Confédération Générale des Cadres
CFTC	Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGT	Confédération Générale du Travail
CREP	Compte-Rendu d'Entretien Professionnel
CSDS	Chef de Service Douanier de la Surveillance
CSRH	Centre de Service des Ressources Humaines
DGAFP	Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique
DI / DR	Directeur Interrégional / Régional
FRHL	Fonction Ressources Humaines Locale (ex service de la GRH dans les DI)
GRH	Gestion des Ressources Humaines (= gestion du personnel)
LA	Liste d'Aptitude (promotion par changement de corps [C en B et B en A])
NB	nota bene
PPCR	protocole Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations
RIFSEEP	Régime Indemnitaire tenant compte des Fonctions, Sujétions, de l'Expertise et de l'Engagement Professionnel (≈ prime « *au mérite* »). Son application en Douane est suspendue suite à la mobilisation des agents contre le Plan Stratégique Douanier (PSD).
SCN	Service à Compétence Nationale
SRE	Service Régional d'Enquête
TA	Tableau d'Avancement (promotion de grade au sein d'un corps)
« Transmissions hiérarchiques »	Appréciations phraséologiques « officieuses » concernant les évalués. Elles sont rédigées par la chaîne hiérarchique, dans le cadre d'un recours, afin d'éclairer le président de la CAP.
UNSA	Union Nationale des Syndicats Autonomes
USD-FO	Union Syndicale des Douanes – Force Ouvrière (composée du Syndicat National des Cadres des Douanes [SNCD] et du syndicat Force Ouvrière [FO]).

I – Introduction

1°) Une évolution : le PPCR

L'évaluation professionnelle en mode PPCR va être encore plus dévastatrice qu'auparavant, puisqu'elle va conditionner les évolutions de carrière (postes à profil, liste d'aptitude) à une évaluation qui n'accorde **plus le moindre mois d'accélération :** aux agents de catégorie B depuis la campagne d'évaluation 2017 (pour l'année 2016), et aux agents de catégories A et C (campagne d'évaluation 2018 pour l'année 2017).
De fait les **carrières vont s'allonger pour tous**, puisqu'un des objectifs inavoués[1] de cette réforme est de limiter les passages aux grades supérieurs !

> ***Un 49.3 anti social***
> *Le gouvernement « Valls 2 » a imposé le protocole PPCR en dépit du vote contre majoritaire de SOLIDAIRES, de la CGT et de FO à 50,2% (la CFDT, l'UNSA, la CFTC et la CFE-CGC étant pour à 49,8%).*

2°) Qui est concerné ?

a) L'évalué

Tous les agents **titulaires** d'un grade en activité, totalisant au moins 90 jours de présence effective au 31/12/18 sont invités à y participer. Hormis ceux qui cessent ou doivent cesser définitivement leur activité au cours de l'année 2019, quelle que soit la date de cessation.

Les agents **stagiaires** dans les services sont évalués uniquement sur la partie prospective (*objectifs pour l'année à venir*, *besoins de formation*, *perspectives d'évolution en termes de carrière*).

Les agents **mis à disposition ou détachés** sont appréciés par leur supérieur hiérarchique dans l'administration ou direction d'accueil.

> ***Les absents ?***
> *Les agents absents au cours de la période (arrêt maladie, congé maternité, congé de formation professionnelle, etc) sont convoqués à l'entretien dans les 2 semaines qui suivent la reprise de leur activité.*

b) L'évaluateur direct

Il s'agit du supérieur hiérarchique de l'agent, qui détient cette qualité au 31/12/18 (CSDS, chef de bureau de douane/viti/de pôle/de SRE, etc). **En cas de changement,** notamment suite à la mutation du supérieur hiérarchique ou de l'agent, le nouveau supérieur hiérarchique doit systématiquement demander l'avis de son prédécesseur. Ce dernier doit répondre via un document cadré : l'avis préalable à l'entretien (APE).

3°) Participer à l'entretien ?

Renforçant la concurrence des agents, l'entretien est un exercice contraint et il ne remplace nullement le dialogue quotidien qui devrait exister dans tous les services.

a) Oui

L'entretien est confidentiel. La personne évaluée n'a pas le droit de se faire accompagner de la personne de son choix ou d'un représentant syndical. De même l'évaluateur doit être le seul représentant hiérarchique à recevoir l'agent.
Il faut s'y préparer. Nous conseillons donc aux évalués d'avoir des notes sur l'environnement professionnel dans lequel ils ont évolué durant l'année 2018 (statistiques, évolution du service, absences, etc). Et de réaliser, lorsque c'est possible cette préparation collectivement avec les collègues du service.
Il ne faut pas quitter le bureau du chef de service sans avoir **exprimé fortement** ses attentes, arguments, désaccords. En prenant tout le temps nécessaire et donnant à la discussion une dimension « service » :

- Démontrer les difficultés du service.
- Mettre en avant les limites de l'exercice quand le supérieur hiérarchique n'a pas la capacité de répondre aux besoins (en formation, équipements, effectifs, etc).
- Ne pas se laisser enfermer dans un propos personnel.
- Ne pas dénigrer le travail des collègues.
- Ne pas dénigrer la hiérarchie en général.

b) Non (pas d'obligation !)

Si l'évaluateur ignore au quotidien les vertus du dialogue, ce n'est pas lors de l'entretien qu'il comblera ce déficit.
Au contraire participer à l'entretien lui permettra d'afficher que le dialogue est globalement satisfaisant dans le service.
Il faut alors se poser la **question de l'intérêt d'assister** à un exercice ressemblant fort à une mascarade, et discuter collectivement de son boycott.
Il ne doit pas être fait **mention du refus** de l'entretien ailleurs que dans la rubrique « *tenue de l'entretien professionnel* » en page 1 du Compte-Rendu.

1 Un autre étant de réduire le rôle des CAP et le nombre d'agents dans les services de gestion du personnel…

II – Le contenu du compte-rendu *(début)*

L'entretien professionnel donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu : le Compte-Rendu d'Entretien Professionnel (CREP). D'un format de 4 pages, il se décompose en plusieurs parties :

- **p1 →la description de la situation professionnelle** (*fonctions*, *résultats*, *objectifs*, *acquis*, *formation*)
- **p2 → la formulation d'appréciations** (*connaissances*, *compétences*, *manière de servir*, *appréciation générale*)
- **p3 →le visa par l'autorité hiérarchique :**
  - Pour tout le monde (catégories A, B, C) : *appréciation du chef divisionnaire*, *observations* (facultatives) du DR/DI/chef de SCN.
  - En sus, lorsqu'il y eut proposition d'une mention d'alerte en p2 dans le cartouche *appréciation générale*, il doit y avoir la confirmation formelle du directeur dans le cartouche *décision du chef de service* (ici « *chef de service* » = chef de circonscription) .
- **p4 →l'expression de l'agent** (facultative).

1°) La description de la situation professionnelle (p1 du CREP)

Rubrique	Description
***Les fonctions* exercées**	L'évaluateur doit faire état de l'ensemble des tâches confiées, mais aussi préciser les missions spécifiques dévolues en plus des attributions habituelles. En cas de changement de fonctions ou de service en cours d'année, cette rubrique doit faire référence aux divers postes occupés.
***Les résultats* obtenus**	**Centralité :** Élément central de la procédure qui fonde l'appréciation de la valeur professionnelle, cette partie fait généralement débat car donnant souvent une idée de la tonalité qu'aura l'*appréciation générale*. **Recontextualiser :** Or certains objectifs ne sont parfois pas atteints sans que les agents en soient responsables (sous-effectifs entraînant la fixation de nouvelles priorités en cours d'année, déficiences informatiques, changements dans le travail). Un bilan + large que la simple réalisation des objectifs peut être dressé : qualité du travail, investissement personnel, etc. **Expression de l'agent ?** Il faut s'assurer que rien dans l'expression retenue puisse laisser entendre que les résultats soient en retrait par rapport à la réalité. Ne pas hésiter à reprendre les objectifs assignés en 2018 et à vérifier que leur réalisation soit bien mentionnée avec objectivité.
***Les objectifs* assignés**	**Dénombrement :** Le nombre d'objectifs doit être limité (3 semblant être un maximum). **Précision :** Ils doivent être réalistes, clairement libellés et correspondre aux fonctions et grade. **Qualité :** Une approche qualitative doit être privilégiée. Il ne s'agit en aucun cas d'une répartition arithmétique des objectifs chiffrés pour la direction. Les objectifs peuvent porter sur le comportement professionnel, l'engagement dans la qualité du service. **Expression de l'agent ?** Les objectifs ne peuvent être contestés dans le cadre d'un recours, il est donc important de ne pas hésiter à mentionner toute réserve sur les objectifs : oralement lors de l'entretien et de le retranscrire dans la rubrique *expression de l'agent* (en p4 du CREP)
Les acquis de l'expé-rience	**Historicité :** Il s'agit pour l'évaluateur de décrire les principales compétences professionnelles acquises et mises en œuvre par l'agent sur le poste occupé ou dans des fonctions antérieures (expérience dans le privé ou dans d'autres administrations) : cette rubrique ne doit pas comporter de jugements de valeur. **Projection :** Cette rubrique permet aussi d'apprécier les aptitudes potentielles de l'agent autres que celles évaluées sur le poste, notamment par insertion d'autres savoirs professionnels identifiés, afin de cibler les aptitudes ou les compétences de l'agent qui pourraient être valorisées sur un poste ultérieur. **Expression de l'agent ?** Sur cette partie, l'agent peut proposer durant l'entretien ses propres souhaits et ne pas se laisser enfermer dans un carcan qui pourrait être proposé.
Les besoins de forma-tion	**Précision :** Les formations suivies doivent être indiquées. **Historicité :** Il faut veiller à ce qu'il soit fait état des demandes formulées l'année précédente et qui n'ont pas été satisfaites. **Projection :** Il faut également lister les besoins en formation sans se limiter aux missions imparties (perspectives de carrière, changement d'affectation, etc).

II – Le contenu du compte-rendu *(suite et fin)*

2°) La formulation d'appréciations (p2 du CREP)

<table>
<tr><th colspan="4">Rubrique</th><th>Description</th></tr>
<tr><td rowspan="8">Tous les agents</td><td colspan="3">Connaissances professionnelles</td><td>Définition : Connaissances générales nécessaires à l'emploi et l'expérience acquise dans l'exercice des fonctions. Elles portent également sur la connaissance des services, les qualités rédactionnelles, les connaissances techniques liées aux fonctions, etc.
Distinction : La capacité à actualiser, étendre et perfectionner les connaissances est en outre appréciée.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Compétences personnelles</td><td>Définition : Elles s'expriment directement dans l'exercice de la fonction.
Distinction : À ce titre, sont notamment appréciés la qualité de jugement et l'objectivité, la clarté de l'expression, mais également la qualité des relations avec les collègues et les usagers, l'aptitude à l'encadrement, le sens des responsabilités, les capacités d'organisation, etc.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Manière de servir</td><td colspan="2">Implication professionnelle</td><td>Définition : Capacité de l'agent à exercer ses fonctions avec motivation et dynamisme.
Distinction : La prise d'initiatives, la réactivité, la disponibilité, l'efficacité sont les éléments principaux de cette implication.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sens du service public</td><td>Définition : appréciation de la conscience professionnelle, du service public (neutralité, équité, etc), du respect de l'usager et du souci de l'image de l'administration.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Appréciation générale</td><td colspan="2">Mention d'alerte</td><td>Non compatible avec les prestations attendues, le niveau des qualités évaluées est jugé comme déficient. Efforts indéniables attendus de la part de l'agent pour atteindre un niveau satisfaisant.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Le cochage a été supprimé, mais ces mentions peuvent parfois encore figurer dans la rubrique</td><td>Bon</td><td>Niveau acceptable des prestations, mais en retrait du niveau souhaité.</td></tr>
<tr><td>Très bon</td><td>La manière de servir est jugée comme « très » satisfaisante, cela traduit que l'exercice des fonctions a été effectué dans des conditions satisfaisantes.</td></tr>
<tr><td>Excellent</td><td>Niveau de prestations particulièrement apprécié, sont validées une manière de servir et une implication soutenues, soulignant ainsi le degré d'initiative.</td></tr>
<tr><td>Exceptionnel</td><td>La « haute » administration avait demandé dès 2017 aux évaluateurs de n'attribuer le niveau exceptionnel que de « manière mesurée ». Ce profil doit être attribué de manière exceptionnelle pour valoriser des qualités réellement exemplaires et une implication professionnelle particulièrement marquée au cours de l'année considérée. Exceptionnel = remarquable.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">A ou B encadrants</td><td colspan="3">Capacité à organiser et animer une équipe</td><td>Capacité de l'encadrant à organiser les activités de son service, à faire évoluer son équipe et à valoriser les aptitudes et compétences de ses collaborateurs.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Capacité à définir et évaluer les objectifs</td><td>Capacité à fixer des priorités dans les activités du service, en tenant compte des orientations générales qui incombent à l'encadrant, tout autant que des contraintes inhérentes à l'activité, aux moyens et au mode de fonctionnement du service.</td></tr>
</table>

3°) Autres

P3 : Visas de l'autorité hiérarchique

Il s'agit de l'appréciation du chef divisionnaire, des observations (facultatives) du directeur.

P4 : Expression de l'agent (facultative)

Cette rubrique ne doit pas être un exutoire contre le chef de service ou les collègues. Cette rubrique doit servir à matérialiser les diverses observations que l'évalué a pu faire durant l'entretien et qui ne seraient pas reprises dans les différentes rubriques du CREP.

III – La traduction des appréciations *(début)*

Savoir ce qui ce cache derrière certains mots ou phrases...

Rappels

Les appréciations phraséologiques sont **à nuancer en fonction de l'ancienneté** tant administrative que d'installation sur un poste, des agents évalués.
À titre d'exemple, il est normal qu'un jeune agent « *s'adapte progressivement* » à ses fonctions et « *s'attache à améliorer ses méthodes de travail* ».

Les appréciations doivent toujours être **replacées dans le contexte du service et dans l'historique de l'agent** évalué.
La tonalité générale peut aussi modifier le sens réel de certaines appréciations et l'impact de celles relatives au comportement (discrétion, courtoisie, dévouement, disponibilité, etc).

Les **évolutions** des termes employés d'une année sur l'autre sont aussi **très importantes**.

Richesse des termes employés :
→ la rareté d'une appréciation lui donne une valeur particulière,
→ de la même manière la valorisation d'éléments d'activité très spécifiques est plutôt positif.

Appréciation générale : fin du cochage !

Cochage
Avec la fin des mois d'accélération de cadence, il était prévu en remplacement un autre dispositif : le cochage dans la rubrique *appréciations générales*.
Dispositif PPCR qui devait être mis en place en 2 temps :

- pour la cat. B : lors de la campagne d'évaluation 2017 (pour l'année 2016),
- pour les cat. A et C : lors de la campagne d'évaluation 2018 (pour l'année 2017).

Surprise
Lorsque la note de cadrage DG de la campagne d'évaluation 2018 est sortie, nous avons été surpris d'observer que le cochage n'était pas mis en place dans les catégories A et C... et qu'il était finalement également supprimé pour la catégorie B !
Certes le projet d'une suppression a été annoncé par la DG en GT le 07/12/2017. Mais cela avait été d'autant moins acté, que les syndicats étaient conviés le 16/03/2018 à un 2ème GT pour discuter de l'avenir de l'évaluation... et pas pour une modification unilatérale en 2018 !

Explication : CAP 2022 ?
Cette initiative de la DG, (hors cadre ou agenda Fonction Publique PPCR!) était sans doute liée aux restructurations dans les services du personnel (FRHL), qui ont rendu chacun 1 emploi pour abonder les effectifs du CSRH.
De fait, même si avec la fin des mois les recours ont diminué en cat. B l'an dernier, le reliquat de recours en C.A.P. sur le cochage devait être encore excessif par rapport à la diminution escomptée.
Et puis, peut-être que la « haute » administration douanière veut être « exemplaire » en devançant le calendrier du chantier *CAP 2022*, qui veut affaiblir le rôle des C.A.P....

Appréciations portées		Ce que cela signifie !
Collaboration	*perfectible*	*Des progrès attendus.* → NB : se conçoit pour un jeune agent, mais pour un agent expérimenté, cela mérite des explications !
	assez bonne	*Peut mieux faire* →NB : appréciation très moyenne, voire à la limite de la réserve si elle concerne un agent déjà expérimenté.
	bonne	*Travail acceptable* → NB : si vous êtes expérimenté (dans le grade et/ou le métier), une telle mention signifie que votre supérieur a des doutes sur votre niveau d'investissement ou qu'il méconnaît votre niveau réel de collaboration.
	appréciée	*Satisfaisant*, sans plus
	favorablement appréciée	*Satisfaisant* et a minima niveau que l'on doit retrouver chez un agent expérimenté, notamment sur le poste.
	très appréciée	*Très satisfaisant*
	tout particulièrement appréciée	*Excellent.* →NB : Ce qualificatif doit être recherché si vous êtes candidat à une promotion !

III – La traduction des appréciations *(fin)*

Savoir ce qui ce cache derrière certains mots ou phrases…

Appréciations	Ce que cela signifie !
A les capacités	*Peut faire*
À l'aise	*Sait s'adapter et faire face* (*aisance* est mieux)
Attentif (aux recommandations)	*A besoin de se sentir conforté dans son travail*
Caractère affirmé	*A du caractère…* (trop ?!)
Consciencieux	*Besogneux*
Contribue au bon fonctionnement	*Apport au collectif mais de façon + passive que « impliqué ».*
Courtois	*Poli*
Déférent	*Respecte la hiérarchie*
Dévoué	*Gentil, serviable*
Discret	*Plutôt effacé*
Disponible	*Aide volontiers les collègues*
Dispose des connaissances	*Pourrait faire*
Expérimenté	Doit plus à l'habitude qu'à son implication !
Globalement	*Si on cherchait dans le détail…* (!)
Il faut, *il doit,* *etc*	Attente impérative → NB : ce type de formule laisse entrevoir une réserve sur la manière de servir.
Il lui est fait confiance	Forme de mise en garde, qui ne remet pas en cause la manière de servir, mais qui sous-tend que l'agent doit être plus vigilant, plus pointu, plus efficace sur tel ou tel point.
Méticuleux	*Laborieux* →NB : peut être interprété différemment, selon la nature du poste occupé.
Minutieux	*Pointilleux* (se perd dans les détails). →NB : peut être diversement interprété, selon le poste occupé
N'a pas ménagé ses efforts, *il lui reste à concrétiser ses efforts*	*Fait preuve de bonne volonté* – résultats moyennement satisfaisants → NB : Si cette mention est portée alors que vous êtes dans le service depuis plusieurs années, cela mérite une explication de texte de votre évaluateur !
Perfectionniste	*Rend un travail de qualité…* (mais productivité ?!)
Pleinement impliqué	Participation active + initiative
Ponctuel	*Respecte les horaires*, est à l'heure
Remarquable / exceptionnel	Termes très rarement utilisés, à rechercher dans certains cas (promotion…)
Rigide	*Strict*, voire *obtus* (*rigoureux* est meilleur)
Rigoureux	*Application stricte des textes* (donc les connaît !)
S'adapte progressivement	*Pas encore totalement opérationnel*
S'attache (à améliorer ses méthodes de travail)	*Doit mieux* (s'organiser)
Sait mettre en œuvre	*Fait*
Satisfaisant	*Correct* – suffisant sans plus
Soigneux, *soucieux* (de bien faire)	*Bonne volonté* (mais capacités ?!)
Soucieux d'acquérir les connaissances nécessaires	*Pas encore techniquement au point. Sur un nouveau poste, cela n'est pas négatif. En cours de carrière « a le souci constant d'acquérir des connaissances » est préférable.*

IV – Le calendrier

1°) De la convocation à la réception de la notification

CONVOCATION
L'évaluateur doit vous proposer par écrit (@) une date et une heure pour la tenue de l'entretien

Il est important que l'agent mette à profit ce délai pour préparer son entretien. Et consulter un militant SOLIDAIRES Douanes si besoin est.

Délai : 8 jours

L'évalué se présente à l'entretien.
Si changement de service en 2018, au cours de l'entretien, il lui est remis l'Avis Préalable à l'Entretien (APE)

L'évalué ne se présente pas au rendez-vous.

L'évaluateur doit, par note (@), constater l'absence et fixer un autre rendez-vous.

L'évalué refuse l'offre d'entretien et c'est son droit !

La phase de l'entretien donne lieu à un compte-rendu (CREP) par l'évaluateur, même si l'agent a refusé d'y participer. Ce CREP comportant 4 pages, doit être obligatoirement daté et signé par l'évaluateur en p3.

Date de notification ?
C'est la date de prise de connaissance du document par le récipiendaire (destinataire). Ce n'est pas la date de signature !

« 1ÈRE NOTIFICATION »
Le CREP doit être remis à l'évalué à une date aussi rapprochée que possible de l'entretien, et au maximum dans les 15 jours qui suivent.

**** 15 jours max / suspensif ?*** *En l'absence de réponse de l'évaluateur sur le fond du recours gracieux, le délai de 15 jrs ne court pas*

L'évalué dispose d'un délai de 15 jours max*, à compter de la date de remise du CREP pour en prendre connaissance, et le cas échéant le compléter de ses observations en p4, avant de le transmettre VH à l'évaluateur, après avoir signé le CREP.

RECOURS GRACIEUX *(facultatif mais **conseillé**, sachant qu'il est **suspensif***)*
L'évalué dispose d'un délai de 7 jours après la 1ère notification/remise du CREP pour demander la révision gracieuse de ce dernier.
L'évaluateur doit traiter cette demande dans le délai d'une semaine, en répondant sur le fond.

***NB : les observations formulées en p3** doivent être relatives à la valeur professionnelle de l'évalué.*
Et non pas commenter les appréciations portées par l'évaluateur.

À ce stade, l'autorité hiérarchique (le supérieur hiérarchique de l'évaluateur, c'est-à-dire le chef divisionnaire dans la grande majorité des cas) **vise le CREP en milieu de p3**, le complète éventuellement, et le transmet VH au DR/DI/chef de SCN pour :

- visa/signature (obligatoire).
- observations (facultatives)

« NOTIFICATION FINALE »
L'évalué reçoit via l'évaluateur le CREP sous pli pour signature.

***NB : La signature** du CREP atteste que l'évalué a pris connaissance du document, mais ne vaut pas approbation de son contenu !*

L'évalué dispose d'un délai de 15 jours pour prendre connaissance du CREP et le signer.
→Nous préconisons de **prendre le temps de lire, et d'approfondir si besoin** tous les éléments en p4 du CREP, avant de le signer

L'évalué ne conteste aucun élément qui lui a été notifié. Le cycle 2019 de l'entretien professionnel s'achève ici.

L'évalué conteste tout ou partie des éléments notifiés.
S'ouvre alors la procédure d'appel !
Délai de 15 jours pour saisir l'autorité hiérarchique.
(voir détails page suivante)

IV – Le calendrier

2°) Les voies de recours

« NOTIFICATION FINALE »

L'évalué reçoit via l'évaluateur le CREP
rempli en p3 par l'autorité hiérarchique
(le supérieur hiérarchique de l'évaluateur,
c.-à-d. très souvent le chef divisionnaire)
et signé par le DR/DI/chef de SCN.

15 jours francs ? *Si l'agent reçoit son CREP le 10 du mois, cela veut dire qu'il doit transmettre son recours avant le 25 du même mois.*
Attention : tout congé ou arrêt maladie de l'agent ne suspend pas ce délai !

LE « RECOURS HIÉRARCHIQUE » (obligatoire)

Délai : L'évalué dispose de 15 jours francs,
à compter de la « notification finale » du CREP.
Destinataire : à adresser au DR/DI/chef de SCN.
Format : par écrit, sur papier libre mais doit expliciter :
→ les motifs de contestation.
→ ce que l'évalué souhaite voir apparaître à la place.

Délai : Le DR/DI/chef de SCN doit répondre dans un délai de 15 jours francs
à défaut (s'il n'y a pas de réponse du DR/DI/chef de SCN),
la réponse du DI est réputée négative à l'issue de 2 mois.

Réponse positive du DR/DI
Modification du CREP.

Le cycle 2019 de l'entretien s'achève ici.

Réponse négative du DR/DI ou partiellement positive/négative

Refus explicite de modification du CREP, ou modification insuffisante.

Absence de réponse du DR/DI
Pas de modification du CREP.

La réponse est réputée négative à l'issue de 2 mois.

N° de CAPL ? *Chaque CAPL a un numéro différent en fonction de la catégorie :*
→ CAPL n°1 : cat. A (seulement les inspecteurs)
→ CAPL n°2 : cat. B
→ CAPL n°3 : cat. C
Parité : il y a le même nombre de représentants du personnel et de la « haute » administration, mais le président (souvent le directeur) a voix prépondérante.

RECOURS EN C.A.P.L.

Délai : 30 jours
à compter de la notification
de la réponse de l'autorité hiérarchique

Destinataire : adressé au président de la CAPL (DI ou chef de SCN)

Format : par écrit, sur papier libre mais doit expliciter les motifs de contestation et le souhait de l'évalué en échange.

Transmission : VH, envoi d'une copie par courriel conseillé.

Délai : 2 mois et 30 jours (≈ 3 mois)
à compter de la date de dépôt du recours hiérarchique.

Destinataire : adressé au président de la CAPL (DI ou chef de SCN)

Format : par écrit, sur papier libre mais doit expliciter les motifs de contestation. et le souhait de l'évalué en échange.

Transmission : VH, envoi d'une copie par courriel conseillé.

Réponse positive du président de la CAPL

Modification du CREP. Le cycle 2019 de l'entretien s'achève ici.

Réponse négative du président de la CAPL ou partiellement positive/négative

Refus explicite de modification du CREP, ou modification insuffisante.

N° de CAPC ?
À l'instar des CAPL, chaque CAPC a un numéro différent en fonction de la catégorie :
→ CAPC n°1 : Dir.eurs des Services Douaniers (DSD)
→ CAPC n°2 : inspecteurs principaux (IP)
→ CAPC n°3 : inspecteurs régionaux (IR)
→ CAPC n°4 : inspecteurs
→ CAPC n°5 : cat. B → CAPC n°6 : cat. C
NB : SOLIDAIRES est un des 2 seuls syndicats représentatifs en CAPC cat. A, B et C.

RECOURS EN C.A.P.C. (fin de la procédure administrative)

Délai : 2 mois à compter de la notification à l'évalué de la décision (de la « haute » administration locale après avis) de la CAPL.

Destinataire : le chef du bureau RH3
(en sa qualité de président de la CAPC)

Format : par écrit, sur papier libre mais doit expliciter les motifs de contestation et ce que l'évalué souhaite voir apparaître à la place.

Transmission : VH, envoi d'une copie par courriel conseillé.

V – La rédaction de recours

1°) Les conseils

Adresse

- Les recours gracieux sont adressés à l'évaluateur
- Les recours hiérarchiques sont adressés au DR/DI/chef de SCN, selon la voie hiérarchique (VH).
- Les recours en CAP sont adressés au président de la CAPL/C, selon la voie hiérarchique (VH).

Dans les 3 cas, en sus du dépôt du recours sur support papier, nous conseillons l'envoi d'une copie par messagerie électronique. Une feuille peut parfois si vite s'envoler…

Format
Qu'il s'agisse d'un recours gracieux, hiérarchique ou d'un recours en CAP (Locale ou Centrale), la rédaction se fait sur papier libre, dans le style de la rédaction administrative.
Il n'existe pas de formalisme particulier, et encore moins de formulaire. Mais nous avons des modèles-type, que nous mettons à la disposition de chacun (voir page suivante) !

Objet
La demande de révision doit figurer de façon explicite dans le corps du recours.

Phraséologie
Il convient de bien préciser les appréciations que vous contestez et le sens des modifications que vous souhaitez y voir apporter.

Arguments
Le recours doit être structuré et reprendre les éléments principaux en votre faveur.
Il doit chercher la cohérence et la concordance (avec vos précédents CREP, certaines appréciations phraséologiques, les résultats, les effectifs…).

Longueur
Par expérience, il convient d'éviter le roman-fleuve. Un recours ne doit pas être trop long. Il faut veiller à respecter le format recto-verso (les recours font en moyenne 1 à 1,5 page).
Le format 4 pages est à notre avis le format maximal, qui ne doit être utilisé qu'exceptionnellement (pour faire remonter une situation très problématique, contextualiser, etc).

Clarté
Il faut toujours avoir à l'esprit de faciliter le travail du lecteur, surtout dans le cadre de recours en CAP.
En effet, en CAP, le nombre de recours à l'ordre du jour d'une réunion peut être conséquent (plusieurs dizaines parfois !).
Et la préparation d'un recours exige, pour les représentants du personnel scrupuleux (certains le sont moins que d'autres…!), de lire l'ensemble du dossier individuel, c'est-à-dire en sus des recours, de lire la fiche GRH, le CREP de l'année concernée, les CREP précédents, les « *transmissions hiérarchiques* »…
Et de prendre des notes ! Ce qui peut prendre plus que des dizaines de minutes par dossier !

Des annexes (bilan statistiques, articles *Aladin*, lettres de félicitations, etc) peuvent être fournies à l'appui, mais point trop n'en faut ! L'ajout d'une multitude de pièces annexes s'avère rarement bénéfique, à moins d'être particulièrement démonstratrices.
Sauf à vouloir dénoncer un vice de procédure, il faut prohiber l'envoi de pièces de procédures contentieuses (fiches de blocage, BANACO, PV), qui n'apportent pas grand chose.

Deux choses sont à proscrire :
– le comparatif avec les collègues
– et la mise en cause trop personnalisée de l'évaluateur.
En effet ces deux travers risquent d'entraîner le rejet quasi systématique de la demande.

Le nouveau système ne fait plus de cadeaux !
Plus aucun agent ne peut bénéficier d'une réduction de cadence. Évidemment, il s'agissait là d'une sorte de rémunération « au mérite » mais, les conditions d'attribution de ces réductions avaient été lissées depuis 2010 et la quasi-totalité des agents ont pu en bénéficier par rotation.
Non seulement la fin des « mois » permet à la « haute » administration d'économiser des millions d'euros mais, en plus, la DGAFP a affirmé lors des négociations PPCR que le poids du « mérite » devait maintenant se porter :
- sur les promotions (par TA et LA),
- et également sur les régimes indemnitaires (primes) via le futur dispositif RIFSEEP.

Contact : C'est pourquoi nous invitons tout collègue exerçant un recours à nous transmettre par messagerie les divers documents susmentionnés.
En effet, pour préparer sereinement l'ensemble des dossiers, il nous est + simple d'imprimer, surligner et annoter.
Gain de temps = efficacité = meilleures conditions pour défendre les agents !

Dissuasion hiérarchique ?
SOLIDAIRES note qu'à l'occasion des recours hiérarchiques, la « haute » administration a parfois tenté de dissuader les agents de saisir la CAPL en promettant monts et merveilles pour l'exercice suivant. Nul doute que peu de ces promesses sont (et seront) tenues.
Globalement, nous constatons que la majorité des recours hiérarchiques n'ont pas permis de faire évoluer significativement le niveau d'appréciation des agents. Car ce dispositif est pensé comme une strate supplémentaire de complexité visant à décourager les agents de faire des recours ! C'est pourquoi il faut donc aller jusqu'en CAP, qui demeure le seul espace de droit où l'agent a la possibilité de voir sa parole relayée et défendue avec toutes les garanties nécessaires à la clé.

V – La rédaction de recours

2°) Les modèles-type

Quelques exemples parmi d'autres…

a) Recours gracieux

DR de …
Division de …
Brigade de …

Le Jour MOIS ANNÉE

M. Prénom NOM
Grade
à
M. Untel TARTEMPION
Chef des Services Douaniers de la Surv^{ce}

Objet : recours gracieux sur l'entretien professionnel

M. le CSDS de la BSE …,

J'ai l'honneur de solliciter un recours gracieux portant sur les appréciations phraséologiques contenues dans mon compte-rendu d'entretien professionnel (CREP) 2019.
En effet, les indications portées sur mon compte-rendu d'entretien professionnel sont lacunaires, stéréotypées voir péjoratives, … sous-évaluant volontairement mon implication au sein des services où j'exerce, afin de justifier précédemment un cadencement moyen et désormais une appréciation générale moyenne.
Je perçois cette absence totale de reconnaissance professionnelle comme m'étant extrêmement préjudiciable. Ainsi, dans le cartouche « Fonctions exercées » il est fait mention de contrôles en…. Aussi je souhaite dans le cartouche « … » qu'il soit indiqué « … ». Etc…
Dans l'attente d'une réponse, veuillez agréer mes salutations distinguées. Je me tiens à votre disposition pour toute demande de renseignement complémentaire.

Xxxx YYYYY

b) Recours hiérarchique

Direction Régionale de …
Division …
Bureau de …

Le Jour MOIS ANNÉE

Mme Prénom NOM
Grade
à M. Truc MUCHE
Directeur interrégional de …
(VH)

Objet : Recours hiérarchique portant sur le CREP 2019

Monsieur l'administrateur,
Directeur interrégional,

J'ai l'honneur de solliciter un recours hiérarchique portant sur les appréciations phraséologiques contenues dans mon compte-rendu d'entretien professionnel (CREP) 2019.
En effet, tandis que plusieurs appréciations et omissions tendent à sous-estimer mes qualités en tant qu'agent ; mon évaluateur n'a pas répondu positivement à mon recours gracieux.
Certes, dans son courrier de réponse du [jour mois], M. le chef de bureau … , indiquait en introduction "…", néanmoins après quelques courtes lignes de développement, où il indiquait que le CREP avait "été établi à l'aune de l'Avis Préalable à l'Entretien Professionnel (APE) fourni […] par [mon] ancien chef de service", il concluait en regrettant qu'il ne lui était "pas possible […] de réserver une suite favorable à [mon] recours".
Aussi, considérant que mon recours n'a malheureusement été traité que sur la forme, n'ayant pas fait l'objet de suffisamment d'attention sur le fond, je vous fait part de mes demandes.
…Etc…

Le [grade]
Prénom NOM

c) Recours en CAPL

Direction … de …
Pôle …
Service …

Le Jour MOIS ANNÉE

M. Prénom NOM
Grade
à M. Machin CHOSE
Président de la CAPL n°…
(VH)

Objet : recours en CAPL sur le compte-rendu d'entretien professionnel (CREP) 2019.

Monsieur le président

Les termes du CREP dans la rubrique du chef divisionnaire ne reflètent pas les appréciations orales de mon évaluatrice au cours de mon entretien.
Dans un premier temps, j'ai donc fait auprès de … un recours hiérarchique le ../../.. afin que ce dernier modifie les appréciations en ce sens. Celui-ci m'a notifié sa réponse de refus le ../../.. . Par conséquent, je demande à la CAPL de retirer et/ou de modifier les termes suivants « … ». Et de les remplacer par « … ».
Par ailleurs, je ne suis pas satisfait des mentions dans le cartouche appréciation générale. En effet, il ressort du CREP que mon évaluatrice porte de très bonnes, pour ne pas dire excellentes appréciations phraséologiques sur ma manière de servir ainsi que sur mes connaissances professionnelles et mes compétences personnelles. Je ne comprends pas pourquoi, dans ces conditions, je n'ai pas bénéficié d'appréciations en rapport.
En outre, ayant bénéficié à ce titre ces dernières années de [nombre] accélérations de la cadence d'avancement (X mois en 2016, Y mois en 2015, Z mois en 2014), mon incompréhension est d'autant plus manifeste quant aux appréciations portées par mon ancien évaluateur.
Pour toutes ces raisons, je demande à pouvoir bénéficier d'appréciations correspondant à mon activité professionnelle.

Dans l'attente d'une réponse, veuillez agréer, M. le Président mes salutations distinguées.

Prénom NOM
[Le grade]

a/b/c) Modèle de courriel à l'appui

Bonjour Mme la cheffe de service,

Vous trouverez ci-joint la copie, sous version informatisée, du recours déposé ce jour.

Cordialement

L'agent Schtroumpf LAMBDA

Évaluation
(ex-notation)

Le guide pour la campagne 2019

En matière d'entretien professionnel pour toute question, contactez votre représentant syndical !

Syndicat SOLIDAIRES Douanes
Adresse : 93 bis rue de Montreuil (boîte 56)
75011 PARIS
Courriel : contact@solidaires-douanes.org
Web : solidaires-douanes.org
Tél : 01 73 73 12 50