



Évaluation (ex-notation)



Le guide pour la campagne 2025

Sommaire

	Références, lexique	<i>page 2</i>
	I – Introduction	<i>page 3</i>
	II – Le contenu du compte-rendu	<i>pages 4-5</i>
	III – La traduction des appréciations	<i>pages 6-7</i>
	IV – Le calendrier	<i>pages 8 et 9</i>
	A) De la convocation à la réception de la notification	<i>page 8</i>
	B) Les voies de recours	<i>page 9</i>
	V – La rédaction des recours	<i>pages 10-11</i>

Références

a) Fonction Publique (toutes catégories) :

- décret n°2010-888 du 28 juillet 2010 relatif aux conditions générales de l'appréciation de la valeur professionnelle des fonctionnaires de l'Etat ;
- décret n°2017-722 du 2 mai 2017 relatif aux modalités d'appréciation de la valeur et de l'expérience professionnelles de certains fonctionnaires éligibles à un avancement de grade (pour les personnels ayant 3 ans d'ancienneté dans le dernier échelon du grade de recrutement).

b) DGDDI (toutes catégories) :

- note DG-RH3 n°25000027 du 9 janvier 2025 ;
- guide DGDDI de l'entretien professionnel (année d'évaluation : 2025 ; année d'exercice : 2024) ;
- note DG-RH2 n°190001 du 02 janvier 2019 sur la mise en œuvre du compte personnel de formation ;
- note DG-RH2 n°190081 du 07 mars 2019 sur l'utilisation des décharges sur temps de service (DTS) et du compte personnel de formation (CPF) dans le cadre d'une préparation aux concours, examen ou sélection.

Lexique

Sigle/Expression	Définition
A.P.E. (parfois APEP)	Avis Préalable à l'Entretien (Professionnel)
BANACO	Base Nationale des Contrôles
B.S.E.	Brigade de surveillance extérieure
C.A.P.	Commission Administrative Paritaire
C.A.P.L.	Commission Administrative Paritaire Locale. À la D.G.D.D.I., les C.A.P.L. ont été supprimées unilatéralement et de manière rétroactive au 01/01/2021 par la note DG-RH1 n°210081 du 22 janvier 2021 sur l' <i>évolution de la cartographie des CAP</i> . Cette note, signée par l'ex-Directrice générale Isabelle Braun-Lemaire, est scélérate car se réclamant du décret n°2020-1426 et <i>in fine</i> de la L.T.F.P. Or ce décret et la L.T.F.P. planifient 1 seul niveau de C.A.P. « que » lors du renouvellement des instances en 2023, à l'issue des élections professionnelles Fonction publique de décembre 2022. Pour preuve, à la DGFiP, les C.A.P.L. demeureraient jusqu'en 2023. M ^{me} Braun-Lemaire a donc été à la DGDDI plus « royaliste que le Roi » !
C.A.P.N.	Commission Administrative Paritaire Nationale (pour les personnels navigants, les recours sont présentés en Commission Consultative Paritaire Centrale [C.C.P.C.]). Jusqu'à la LTFP, la CAPN est désignée sous le sigle C.A.P.C. signifiant CAP Centrale. Depuis janvier 2021, ce sont les seules C.A.P. à la DGDDI.
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
C.S.D.S.	Chef de Service Douanier de la Surveillance
C.S.R.H.	Centre de Service des Ressources Humaines
D.G.A.F.P.	Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique
D.G.D.D.I.	Direction Générale des Douanes et Droits Indirects
D.I. / D.R.	Directeur Interrégional / Régional
D.S.D.	Directeur des Services Douaniers
ESTEVE	Evolution du Système de Traitement de l'Evaluation dématérialisée. Application développée pour l'ensemble de la Fonction publique. Après une expérimentation en 2020 à la DG (sous-direction ressources humaines et relations sociales – SD-RH), celle-ci remplace dès 2021 l'application <i>Entretien-Pro NG</i> dans la moitié des directions, avant une généralisation en 2022.
F.R.H.L.	Fonction Ressources Humaines Locale (ex service de la GRH dans les DI)
G.R.H.	Gestion des Ressources Humaines (= gestion du personnel)
I.P. / I.R.	Inspecteur principal / régional
L.A.	Liste d'Aptitude (promotion par changement de corps [C en B et B en A])
L.T.F.P.	Loi de transformation de la Fonction Publique du 6 août 2019 (dite « loi Dussopt »)
N.B.	nota bene
P.P.C.R.	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 personnels contre le Plan Stratégique Douanier (P.S.D.).
S.C.N.	Service à Compétence Nationale
S.R.E.	Service Régional d'Enquête
T.A.	Tableau d'Avancement (promotion de grade au sein d'un corps ≈ au sein d'une catégorie)
« 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/la directeur/trice et la présidence de la C.A.P.
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 National des Douanes – Force Ouvrière [SND-FO]).
V.H.	Voie Hiérarchique

I – Introduction



1°) Une évolution : le P.P.C.R. approfondi par la L.T.F.P.

L'évaluation professionnelle en mode P.P.C.R. est plus dévastatrice qu'auparavant, puisqu'elle conditionne les évolutions de carrière (postes à profil, liste d'aptitude) à une évaluation qui n'accorde **plus le moindre mois d'accélération** : aux personnels de catégorie B depuis la campagne d'évaluation 2017 (pour l'année 2016), et à ceux de catégories A et C depuis la campagne d'évaluation 2018 (pour l'année 2017).

De fait les **carrières s'allongent pour tous**, puisqu'un des objectifs inavoués¹ de cette réforme est de limiter les passages aux grades supérieurs ! De surcroît pour faciliter la mobilité forcée des fonctionnaires d'une administration à une autre (cf L.T.F.P.), la D.G.A.F.P. planche sur un CREP commun à toute la Fonction Publique : l'application ESTEVE, désormais utilisée depuis 2022 par la totalité des directions douanières.

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

La règle

Tous les personnels titulaires au 31/12/2024, ayant cumulé au moins 90 jours d'activité au titre de 2024 (≠ présence effective) sont invités à y participer.

Exceptions

Ne sont pas concernés par l'entretien professionnel :
– les personnels cessant ou devant cesser définitivement leur activité au cours de l'année 2025, quelle que soit la date de cessation ;
– les personnels stagiaires et non titularisés au 31/12/2024.

Cas spécifiques

Les personnels mis à disposition ou détachés sont appréciés par leur supérieur hiérarchique dans l'administration ou la direction d'accueil.
Le bureau RH3 assure le suivi de la procédure.

Les absents ?

Les personnels 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 31/12/2024 (C.S.D.S., chef de bureau de douane/viti/de pôle/de S.R.E., 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 : la fiche préparatoire (ex-avis préalable à l'entretien – A.P.E.).



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.



Post crise Covid – format distanciel ? OUI !

Depuis la crise sanitaire, l'entretien peut se tenir audio ou visio après avoir recueilli l'accord explicite (écrit) de l'agent. Cela doit être mentionné dans la rubrique « autres points abordés à la demande du supérieur hiérarchique direct ».

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 aux évalués d'avoir des notes sur l'environnement professionnel dans lequel ils ont évolué en 2024 (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 C.A.P. 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 5 pages (anciennement 4), il se décompose en plusieurs parties :

- **Page 1/5** (ex-haut de p1/4) → **la description de la situation professionnelle** (*fonctions, résultats, objectifs*).
- **Page 2/5** (ex-bas de p1/4) → **la suite de la description de la situation professionnelle** (*acquis, formation*).
- **Page 3/5** (ex-page 2/4) → **la formulation d'appréciations** (*connaissances, compétences, manière de servir, appréciation générale*).
- **Page 4/5** (ex-page 3/4) → **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 S.C.N.
En sus, lorsqu'il y eut proposition d'une mention d'alerte 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) .
- **Page 5/5** (ex-page 4/4) → **l'expression de l'agent** (facultative).



1°) La description de la situation professionnelle (pages 1/5 & 2/5, ex-p1/4)

Rubrique	Description
Les fonctions exercées (p1/5)	L'évaluateur doit faire état de l'ensemble des tâches confiées, mais aussi préciser les missions spécifiques dévolues en plus des attributions habituelles. <u>En cas de changement de fonctions ou de service en cours d'année, cette rubrique doit faire référence aux divers postes occupés.</u>
Les résultats obtenus (p1/5)	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' <i>appréciation générale</i> . Recontextualiser : Or <u>certaines objectifs ne sont parfois pas atteints sans que les personnels en soient responsables</u> (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 ? <u>Il faut s'assurer que rien dans l'expression retenue puisse laisser entendre que les résultats soient en retrait par rapport à la réalité.</u> Ne pas hésiter à reprendre les objectifs assignés en 2024 et à vérifier que leur réalisation soit bien mentionnée avec objectivité.
Les objectifs assignés (p1/5)	Dénombrement : Le nombre d'objectifs doit être limité (3 à 5 au maximum ²). Précision : Ils doivent être réalistes, clairement libellés et correspondre aux fonctions et grade. Qualité : <u>Une approche qualitative doit être privilégiée.</u> 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 <u>ne peuvent être contestés</u> dans le cadre d'un recours, il est donc important de <u>mentionner toute réserve</u> sur les objectifs : oralement lors de l'entretien et de le retranscrire dans la rubrique <i>expression de l'agent</i> (en dernière page du CREP).
Les acquis de l'expérience (p2/5)	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) : <u>cette rubrique ne doit pas comporter de jugements de valeur.</u> 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 formation (p2/5)	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).

² Source : circulaire ministérielle du 29 janvier 2013 relative à l'entretien professionnel et à la reconnaissance de la valeur professionnelle dans les ministères économique et financier (MEF).



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



2°) La formulation d'appréciations (page 3/5, ex-page 2/4 du CREP)

Rubrique		Description
Tous les personnels (p3/5)	Connaissances professionnelles	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.
	Compétences personnelles	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.
	Manière de servir	Implication professionnelle 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.
		Sens du service public 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.
	Appréciation générale	Insuffisant (ex-mention d'alerte) Définition : 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.
		Bon Définition : Niveau acceptable des prestations, mais en retrait du niveau souhaité.
		Très bon Définition : La manière de servir est jugée comme « très » satisfaisante, cela traduit que l'exercice des fonctions a été effectué dans des conditions satisfaisantes.
		Excellent Définition : Niveau de prestations particulièrement apprécié. Distinction : Sont validées une manière de servir et une implication soutenues, soulignant ainsi le degré d'initiative.
A ou B encadrants (p3/5)	Capacité à organiser et animer une équipe	Définition : 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.
	Capacité à définir et évaluer les objectifs	Définition : 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.

■ ■ ■ 3°) Autres

Visas de l'autorité hiérarchique (page 4/5, ex-page 3/4)

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

Expression de l'agent (facultative) (p5/5, ex-p4/4)

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 se cache derrière certains mots ou phrases...



1°) Rappels

Tenir compte de l'ancienneté

Les appréciations phraséologiques sont à nuancer en fonction de l'ancienneté des agents évalués :

- tant administrative,
- que d'installation sur un poste.

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* ».

Tenir compte du contexte

Professionnel : Les appréciations phraséologiques doivent toujours être replacées dans le contexte du service et dans l'historique de l'agent évalué.

Du document / textuel : 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).

Autres points

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

Idem pour la 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.



2°) Appréciation générale : fin du cochage !?

Cochage : prévu par P.P.C.R.

Cadre originel : Avec la fin des mois d'accélération de cadence, un autre dispositif devait le remplacer : le cochage dans la rubrique *appréciations générales*.

Options : Plusieurs appréciations étaient retenues : « *mention d'alerte* », « *bon* », « *très bon* », « *excellent* » et « *exceptionnel* »

Calendrier prévu : Ce dispositif P.P.C.R. devait être mis en place en 2 temps :

- catégorie B : lors de la campagne d'évaluation 2017 (pour l'année 2016) ;
- catégories A et C : lors de la campagne d'évaluation 2018 (pour l'année 2017).

Surprise : par la DG !

Rétropédalage : Sauf que dans la note de cadrage de la campagne d'évaluation 2018 (pour l'année 2017), le cochage :

- n'était pas mis en place dans les cat. A et C...
- et était finalement supprimé en B !

Décision unilatérale : Certes le projet d'un retrait a été annoncé par la DG en GT fin 2017.

Mais cela était d'autant moins acté, que les syndicats étaient conviés :

- mi-mars 2018 à un 2^{ème} GT pour discuter de l'avenir de l'évaluation...
- et pas pour une modification unilatérale en 2018, reconduite jusqu'à ce jour³ !

Explication : CAP 2022 ?

Pénurie dans services du personnel : Cette initiative DG (hors cadre ou agenda Fonction Publique P.P.C.R.), était sans doute liée aux restructurations dans les services du personnel (F.R.H.L.), qui ont rendu chacun 1 emploi pour abonder l'effectif du C.S.R.H.

Casse du thermomètre face aux recours : De fait, même si avec la fin des mois les recours ont diminué en catégorie B en 2017, le reliquat de recours en C.A.P. sur le cochage devait être encore excessif par rapport à la diminution escomptée.

Excès de zèle : Et puis, sans doute la « haute » administration douanière veut être « exemplaire » en devançant le calendrier L.T.F.P. d'affaiblissement du rôle des C.A.P...



3°) Événements particuliers – en tenir compte !

En 2020, 2021 et 2022, l'activité a été percutée par la crise sanitaire et sa gestion par les autorités. Certes sans confinement, mais avec un état d'urgence sanitaire effectif jusqu'au 31/07/2022.

Puis le 13/10/2023, le plan Vigipirate a été élevé au niveau « urgence attentat ». Nous ne sommes pas à l'abri d'une nouvelle crise (par exemple, la variole simienne), aussi l'évaluation doit tenir compte des implications de ces circonstances particulières voire exceptionnelles sur les conditions de travail.

Objectifs

Les objectifs doivent être réajustés en tenant compte des périodes d'exception et de leur durée.

Affiner

La période de fin de l'état exceptionnel et du cycle de retour à l'état « normal » doit être pris en compte à cette aune.

Sinon reprise à zéro

Si les bases énoncées ci-avant n'ont pas été appliquées, la consigne pourrait être donnée de refaire le processus d'évaluation.

3 Le cochage revient par la petite porte via la *Fiche préparatoire* (ex-Avis préalable à l'entretien – A.P.E.) prévue par ESTEVE.

Au cas d'espèce, pour les rubriques « *connaissances professionnelles* », « *compétences personnelles* » et « *compétences managériales* », des tableaux de produits / profils en croix sont proposés dans la *Fiche préparatoire*, avec les choix d'appréciation suivants : « *Excellent* », « *Très bon* », « *Bon* », « *Moyen* », « *Insuffisant* », « *Sans objet* ».



III – La traduction des appréciations (fin)

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

Appréciations	Ce que cela signifie !
<i>A les capacités</i>	<i>Peut faire (les met insuffisamment en œuvre)</i>
<i>À l'aise</i>	<i>Sait s'adapter et faire face (aisance est mieux)</i>
<i>Apprécié</i>	<i>Satisfaisant, sans plus</i>
<i>Assez bon</i>	<i>Peut mieux faire</i> → NB : appréciation très moyenne, voire à la limite de la réserve si elle concerne un agent déjà expérimenté.
<i>Attentif (aux recommandations)</i>	<i>A besoin de se sentir conforté dans son travail</i>
<i>Bon</i>	<i>Travail acceptable</i> → 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.
<i>Caractère affirmé</i>	<i>A du caractère... (trop ?!)</i>
<i>Conscientieux</i>	<i>Besogneux</i>
<i>Contribue au bon fonctionnement</i>	<i>Apport au collectif mais de façon + passive que « impliqué ».</i>
<i>Courtois</i>	<i>Poli</i>
<i>De bonne facture</i>	<i>Simplement correct</i> → NB : si ça peut s'entendre pour un C ou B, c'est + douteux pour un A.
<i>Déferent</i>	<i>Respecte la hiérarchie</i>
<i>Dévoué</i>	<i>Gentil, serviable</i>
<i>Discret</i>	<i>Effacé</i>
<i>Disponible</i>	<i>Aide volontiers les collègues</i>
<i>Dispose des connaissances, Dispose d'un socle</i>	<i>Pourrait faire (attente d'un investissement supplémentaire)</i>
<i>Expérimenté</i>	<i>Doit plus à l'habitude qu'à son implication !</i>
<i>Favorablement apprécié</i>	<i>Satisfaisant et a minima niveau que l'on doit retrouver chez un agent expérimenté, notamment sur le poste.</i>
<i>Globalement</i>	<i>Si on cherchait dans le détail... (!)</i>
<i>Il faut, il doit, etc</i>	<i>Attente impérative d'une amélioration</i> → NB : ce type de formule laisse entrevoir une réserve sur la manière de servir.
<i>Il lui est fait confiance</i>	<i>Forme de mise en garde</i> → NB : ne remet pas en cause la manière de servir, mais sous-tend que l'agent doit être plus vigilant, pointu, efficace sur tel ou tel point.
<i>Méticuleux</i>	<i>Laborieux</i> → NB : peut être interprété différemment, selon la nature du poste occupé.
<i>Minutieux</i>	<i>Pointilleux (se perd dans les détails).</i> → NB : peut être diversement interprété, selon le poste occupé
<i>N'a pas ménagé ses efforts, il lui reste à concrétiser ses efforts</i>	<i>Fait preuve de bonne volonté</i> – 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 !
<i>Perfectible</i>	<i>Des progrès attendus.</i> → NB : se conçoit pour un jeune agent, mais pour un agent expérimenté, cela mérite des explications !
<i>Perfectionniste</i>	<i>Rend un travail de qualité... (mais productivité ?!)</i>
<i>Pleinement impliqué</i>	<i>Participation active + initiative</i>
<i>Ponctuel</i>	<i>Respecte les horaires, est à l'heure</i>
<i>Remarquable / exceptionnel</i>	<i>Termes très rarement utilisés, à rechercher dans certains cas (promotion...)</i>
<i>Réservé</i>	<i>Plutôt effacé</i>
<i>Rigide</i>	<i>Strict, voire obtus (rigoureux est meilleur)</i>
<i>Rigoureux</i>	<i>Application stricte des textes (donc les connaît !)</i>
<i>S'adapte progressivement</i>	<i>Pas encore totalement opérationnel</i>
<i>S'attache, s'efforce (à améliorer ses méthodes de travail)</i>	<i>Doit mieux (s'organiser)</i>
<i>Sait mettre en œuvre</i>	<i>Fait</i>
<i>Satisfaisant</i>	<i>Correct – suffisant sans plus</i>
<i>Soigneux, soucieux (de bien faire)</i>	<i>Bonne volonté (mais capacités ?!)</i>
<i>Soucieux d'acquérir les connaissances nécessaires</i>	<i>Pas encore techniquement au point.</i> → NB : Sur un nouveau poste, cela n'est pas négatif. En cours de carrière « a le souci constant d'acquérir des connaissances » est préférable.
<i>Techniquement au point</i>	<i>Peut rencontrer des difficultés relationnelles</i> → NB : Vérifier la rubrique « compétences personnelles » !
<i>Tout particulièrement apprécié</i>	<i>Excellent.</i> → NB : Ce qualificatif doit être recherché si vous candidatez à une promotion !
<i>Très apprécié</i>	<i>Très satisfaisant</i>



IV – Le calendrier



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

CONVOCAION/INVITATION

L'évaluateur doit vous proposer par écrit (@) une date et une heure pour la tenue de l'entretien (hors ESTEVE)
(un CREP vierge doit être transmis à l'agent dans ESTEVE lors de la proposition de rendez-vous)

Il est important que la personne évaluée mette à profit ce délai pour préparer son entretien.
Et consulter une personne militante de SOLIDAIRES Douanes si besoin est.

Délai : 8 jours

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

L'évaluateur (N+1) doit, par note (@), constater l'absence et fixer un autre rendez-vous.

L'évalué se présente à l'entretien.
Si changement de service en 2024, au cours de l'entretien, il lui est remis la fiche préparatoire (ex-Avis Préalable à l'Entretien - A.P.E.)

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 5 pages (contre 4 jusqu'alors), doit être obligatoirement daté et signé par l'évaluateur en p4 (ex 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 !

« 1^{ÈRE} NOTIFICATION »

Le CREP doit être remis à l'évalué à une date aussi rapprochée que possible de l'entretien, 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 jours 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 p5/5 (ex p4/4), avant de le transmettre V.H. à l'évaluateur, après avoir visé/signé le CREP.

NB : ne pas signer de suite si volonté de recours gracieux, attendre la réponse du N+1 au recours

RECOURS GRACIEUX

(avant de viser/signer le CREP, facultatif mais **conseillé**, il est **suspensif***).
L'évalué dispose d'un délai de 15 jours après la 1^{ère} notification/remise du CREP pour demander la révision gracieuse/amiable de ce dernier.
[via l'option « renvoi au N+1 » dans ESTEVE]
L'évaluateur doit traiter cette demande dans le délai de 15 jours, en répondant sur le fond.

NB : les observations formulées en p4/5 (ex p3/4) 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 (N+2, le supérieur hiérarchique de l'évaluateur, c'est-à-dire le chef divisionnaire dans la grande majorité des cas) **visé le CREP en milieu de p4/5** (ex p3/4), le complète éventuellement, et le transmet V.H. au D.R./D.I./chef de S.C.N. pour :

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

« NOTIFICATION FINALE »

L'évalué reçoit via l'évaluateur le CREP 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 **dernière page** (p5/5, ex p4/4) du CREP, avant de le signer

L'évalué ne conteste aucun élément qui lui a été notifié.
Le cycle 2025 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 (N+1) le CREP rempli en p4 (ex p3) par l'autorité hiérarchique (N+2, le supérieur hiérarchique de l'évaluateur, c.-à-d. très souvent le chef divisionnaire) et signé par le D.R./D.I./chef de S.C.N.

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 N+2.
Format : par écrit hors ESTEVE, sur papier libre mais doit expliciter :
→ les motifs de contestation.
→ ce que l'évalué souhaite voir apparaître à la place.

Délai : Le N+2 doit accuser réception par écrit (note, courrier ou courriel) et répondre dans un délai de 15 jours francs (le pôle RH se charge de la modification dans ESTEVE).

La notification, juridiquement valable, doit se faire à l'agent hors ESTEVE (courriel ou note avec signature de l'agent)
À défaut (s'il n'y a pas de réponse), la réponse du N+2 est réputée négative à l'issue de 2 mois.



Réponse positive du N+2
Modification du CREP.

Le cycle 2025 de l'entretien professionnel s'achève ici.



Réponse négative du N+2 ou partiellement positive/négative

Refus explicite de modification du CREP, ou modification insuffisante.



Absence de réponse du N+2
Pas de modification du CREP.

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

N° de C.A.P. ? Au sein de la D.G.D.D.I., chaque C.A.P. a un numéro différent en fonction de la catégorie :

→ C.A.P. DGDDI n°1 : cat. A, dans son ensemble (inspecteurs, IR, IP, DSD) ;
→ C.A.P. DGDDI n°2 : cat. B ;
→ C.A.P. DGDDI n°3 : cat. C.

Parité : il y a le même nombre de représentants du personnel et de la « haute » administration, mais la présidente (la cheffe du bureau DG-RH3) a voix prépondérante.

RECOURS EN C.A.P.

(fin de la procédure administrative)

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

Destinataire : la cheffe du bureau RH3 (en sa qualité de présidente de la C.A.P.)

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

Transmission : V.H., avec le CREP et les recours préalables (gracieux, hiérarchique) ; envoi conseillé d'une copie par courriel.

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

Destinataire : la cheffe du bureau RH3 (en sa qualité de présidente de la C.A.P.)

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

Transmission : V.H., avec le CREP et les recours préalables (gracieux, hiérarchique) ; envoi conseillé d'une copie par courriel.



Réponse positive de la présidente de la C.A.P.N.

Modification du CREP. Le cycle 2025 de l'entretien s'achève ici.



Réponse négative de la présidente de la C.A.P.N. ou partiellement positive/négative

Refus explicite de modification du CREP, ou modification insuffisante.



SOLIDAIRES, un syndicat représentatif dans les 3 catégories !

Au sortir des élections de décembre 2022 (mandature 2022-2026), **SOLIDAIRES Douanes** est toujours le seul syndicat à être représentatif sur son seul nom dans les 3 catégories : A, B et C ! Pour nous écrire :

Catégorie A

capc-a@solidaires-douanes.org

Catégorie B

capc-b@solidaires-douanes.org

Catégorie C

capc-c@solidaires-douanes.org

V – La rédaction de recours



1°) Les conseils

Adresse

- Les recours gracieux sont adressés à la personne évaluatrice (N+1).
- Les recours hiérarchiques sont adressés au N+2, c'est-à-dire au supérieur hiérarchique de la personne évaluatrice, selon la voie hiérarchique (V.H.).
- Les recours en C.A.P. sont adressés à la présidente de la C.A.P., selon la voie hiérarchique (V.H.).

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 C.A.P. nationale, 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, etc.

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 C.A.P.

En effet, en C.A.P., 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 :

- le CREP de l'année concernée & les CREP précédents,
- les « *transmissions hiérarchiques* »...
- la fiche G.R.H. et tout autre document utile !

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 se révèle 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 depuis 2017 des millions d'euros mais, en plus, la D.G.A.F.P. a affirmé lors des négociations P.P.C.R. que le poids du « mérite » devait maintenant se porter :

- sur les promotions (par T.A. et L.A.),
- 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 C.A.P. en promettant monts et merveilles pour l'exercice suivant. Nul doute que peu de ces promesses sont (et seront) tenues.

Jusqu'en 2021, 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 C.A.P., 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 ... Le Jour MOIS ANNÉE
Division de ... M. Prénom NOM
Brigade de ... 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) 2025.

En effet, les indications portées sur mon compte-rendu d'entretien professionnel sont lacunaires, stéréotypées voire 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 ... Le Jour MOIS ANNÉE
Division ... M^{me} Prénom NOM
Bureau de ... Grade
à M. Truc MUCHE
Chef divisionnaire de ...
(VH)

Objet : Recours hiérarchique portant sur le CREP 2025

Monsieur le chef divisionnaire,

J'ai l'honneur de solliciter un recours hiérarchique portant sur les appréciations phraséologiques contenues dans mon compte-rendu d'entretien professionnel (CREP) 2025.

En effet, tandis que plusieurs appréciations et omissions tendent à sous-estimer mes qualités en tant qu'agente ; 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 la fiche préparatoire (ex-avis préalable à l'entretien – APE) fournie [...] 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 C.A.P.

Direction ... de ... Le Jour MOIS ANNÉE
Pôle ... M. Prénom NOM
Service ... Grade
à
M^{me} Marin
Présidente de la CAP n°...
(VH)

Objet : recours en CAPN sur le compte-rendu d'entretien professionnel (CREP) 2025.

Madame la présidente

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 commission administrative paritaire (C.A.P.) 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, Mme la Présidente mes salutations distinguées.

Prénom NOM
[Le grade]

a/b/c) Modèle de courriel à l'appui

Bonjour M^{me} 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 2025

**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

Tél : 01 73 73 12 50

Web : solidaires-douanes.org

Courriel : contact@solidaires-douanes.org

Adhésion : solidaires-douanes.org/-adhesion-