



LA POSTE

Direction des Ressources Humaines  
Branches : Banque Postale / DSF  
Réseau La Poste

Destinataires

Tous services

Contact

Franck Jobard  
Tél : 01 57 75 47 14  
Fax :  
E-mail : franck.jobard@laposte.fr

Date de validité

A partir du 04/12/2017

Abrogation de :

CORP-DSF-2016-0180 du 08 novembre 2016

## Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste



note de service

### OBJET :

Cette note présente les modalités de mise en œuvre de la campagne d'appréciation 2018 et des entretiens professionnels, pour les collaborateurs des classes I à III et du Groupe A de l'ensemble des entités de la Direction des Services Financiers de la branche Banque Postale et de la branche Réseau La Poste.

### REFERENCES :

- Instruction n° 2037 du 1<sup>er</sup> septembre 2004 (BRH 2004 RH 82)
- Instruction n° 237-23 du 25 août 2006 (BRH 2006 RH 102)
- Instruction n° 355-03 du 21 décembre 2006 (BRH 2007 RH 7)

### DATES CLES :

Accès ORIENT : du 11 janvier 2018 au 31 mars 2018

### ACTIONS :

- Mettre en œuvre les entretiens d'appréciation et les entretiens professionnels
- Réaliser les entretiens d'appréciation dans les délais et le calendrier fixés
- Un entretien professionnel mis en œuvre pour tous les collaborateurs qui le souhaitent au cours de la campagne d'appréciation annuelle

X	C1	Interne
	C2	Restreint
	C3	Confidentiel
	C4	Secret

Didier MOATE



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

<b>Sommaire</b>	Page
<b><u>1. LA CAMPAGNE D'APPRECIATION ANNUELLE 2018</u></b>	<b>3</b>
<i>1.1 LA PREPARATION</i>	3
<i>1.2 NOUVEAUTES 2018</i>	4
<i>1.3 LA FIXATION DES OBJECTIFS</i>	4
<i>1.4 L'EVALUATION DES COMPETENCES</i>	6
<i>1.5 LE PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES</i>	6
<i>1.6 LE BILAN INTERMEDIAIRE</i>	6
<i>1.7 PRECISIONS</i>	7
<i>1.8 SITUATIONS PARTICULIERES</i>	8
<b><u>2. L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL</u></b>	<b>9</b>
<b><u>3. SUPPORTS ENTRETIENS</u></b>	<b>10</b>
<b><u>4. SITUATION DES COLLABORATEURS BANQUIERS AFFECTES DANS DES ENTITES RESEAU</u></b>	<b>11</b>



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

## **1. LA CAMPAGNE D'APPRECIATION ANNUELLE 2018**

Acte managérial au service de la stratégie d'entreprise et du développement professionnel des collaborateurs, l'entretien d'appréciation permet :

- d'évaluer la maîtrise du poste et reconnaître le travail réalisé,
- d'identifier les compétences à consolider prioritairement pour la pleine maîtrise du poste tenu,
- de motiver par la fixation d'objectifs clairs pour l'année à venir.

**Pour les managers de l'ensemble des entités de la Direction des Services Financiers de la branche Banque Postale et de la branche Réseau La Poste, l'accès à l'application ORIENT pour saisir les entretiens d'appréciation et les entretiens professionnels s'effectuera du 11 janvier au 31 mars 2018.**

Tous les supports et outils ainsi que le lien d'accès à ORIENT seront disponibles :

- pour la branche Réseau La Poste : Portail Réseau La Poste / Ressources Humaines / Mon Métier / Appréciation ; (en cas de difficultés d'accès joindre votre guichet unique),
- pour les entités de la Direction des Services Financiers de la branche Banque Postale : Portail La Banque Postale / Ressources Humaines / Je manage et je recrute / Evaluer ; (en cas de difficultés d'accès joindre votre service RH).

Une attention toute particulière devra être portée à la réalisation de l'ensemble des entretiens afin de n'oublier aucun collaborateur, dans le respect du calendrier annoncé d'accès à ORIENT du 11 janvier au 31 mars 2018.

Les services RH et les managers assureront la diffusion des documents nécessaires vers les utilisateurs.

Chaque manager a la responsabilité de mener les entretiens dans les temps impartis.

### ***1.1 LA PREPARATION***

Les entretiens seront précédés d'une période de préparation au cours de laquelle sera organisée la communication sur la mise en œuvre des entretiens et l'harmonisation des pratiques.

Les managers veilleront particulièrement à réunir les éléments factuels et/ou mesurables nécessaires à l'évaluation du niveau de réalisation des objectifs et des compétences démontrées dans le poste. Ils programmeront les entretiens et inviteront leurs collaborateurs qui bénéficieront ainsi d'un délai de préparation.



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

La qualité de la préparation à l'entretien doit permettre à tout collaborateur d'analyser ses réalisations et de préparer son argumentaire. A cette fin, des documents d'aide à la préparation de l'entretien sont disponibles sur l'intranet RH de La Banque Postale et sur l'intranet RH du Réseau La Poste.

Les acteurs de la filière RH (gestionnaire de carrière, conseiller en évolution professionnelle, chargé de soutien opérationnel RH, responsable RH,...) peuvent être sollicités, par le manager et / ou par le collaborateur, pour préparer au mieux cet échange.

## 1.2 NOUVEAUTES 2018

- **Le bilan des compétences au poste tenu** : il s'effectue en évaluant chacune des compétences issues du référentiel « Compétences 2020 » associées à la fonction de rattachement du collaborateur, suivi d'un bilan effectué selon l'échelle habituelle de notation à 4 niveaux.

Une compétence s'entend comme la capacité à mobiliser et combiner des connaissances, savoir-faire techniques, comportements et pratiques professionnels pour réaliser, dans un contexte donné et de manière efficace et performante, les activités confiées.

Au regard des spécificités locales, liées au poste tenu, le manager pourra, en vue de les évaluer, ajouter jusqu'à 5 compétences prises dans le nouveau référentiel « Compétences 2020 ».

- **Accès collaborateur à ORIENT** : dans le cadre d'une dématérialisation de bout en bout, l'application ORIENT (unifiée entre Orient SF et Orient RLP) bénéficie d'un accès « Collaborateur » lui permettant de prendre connaissance de façon dématérialisée de son dossier d'entretien individuel (entretien d'appréciation annuel et/ou entretien professionnel).

Des précisions fonctionnelles sont apportées sur l'utilisation de l'application dans les guides et supports **Orient 2018**, en ligne dans les portails intranet La Banque Postale et Réseau La Poste.

## 1.3 LA FIXATION DES OBJECTIFS

### Modalités de fixation des objectifs :

**Les objectifs se déclinent à partir du Plan stratégique de La Poste et en cohérence avec les missions confiées au collaborateur.**

Ils permettent de **déterminer les priorités pour l'année à venir.**



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

Pour favoriser l'objectivité et l'équité de l'appréciation annuelle, les objectifs doivent être :

- **Spécifiques** : individualisés et en adéquation avec les attendus du poste tenu,
- **Mesurables** : traduits par des indicateurs, si possible chiffrés,
- **Accessibles** : précis et atteignables selon des moyens identifiés et à travers les compétences du collaborateur,
- **Réalistes** : ambitieux mais réalistes, qui correspondent à un besoin de l'entité/de l'entreprise,
- **Temporels** : assortis d'un délai de réalisation, d'une échéance.

Il est préconisé de fixer (sauf objectifs prévus au titre des supports spécifiques de type contrats de performance propres à une filière) :

- 3 objectifs maximum pour la classe I.
- 3 à 5 objectifs maximum pour les classes II et III et Groupe A.

**Tous les collaborateurs bénéficient d'une fixation d'objectifs** : ces objectifs doivent tenir compte de leur ancienneté sur leur poste / fonction, des exigences en matière de maîtrise du poste, d'échéances et d'indicateurs.

#### ✚ **Moyens à mettre en œuvre pour l'atteinte des objectifs :**

- Le manager doit impérativement inscrire au dossier d'appréciation annuelle les moyens mis ou à mettre à la disposition de l'apprécié pour que celui-ci puisse réaliser ses objectifs.  
A titre d'exemple, les appréciateurs peuvent proposer différentes actions de développement des compétences : *inscription à une action de formation, stage dans un service, actions de monitorat / tutorat, « mises en situation » adaptées aux objectifs...*  
Pour ce faire, les appréciateurs pourront obtenir des conseils et des informations complémentaires auprès des acteurs RH de proximité.
- L'appréciateur et l'apprécié sont invités à se rencontrer en cours d'année pour faire un bilan sur le caractère effectif de la mise en œuvre de ces moyens.

#### ✚ **Zoom sur la fixation des objectifs :**

Le management a un rôle essentiel dans le bien-être des collaborateurs dans leur travail, et dans le climat général au sein des établissements.

En cohérence avec la politique et les orientations des branches Banque Postale et Réseau La Poste, les objectifs attribués aux managers, fixés pour l'année 2018, **comprennent systématiquement une dimension sociale et sociétale.**

Il s'agit de déterminer un objectif en lien avec la politique Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) de La Poste.

*Exemples : accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs, leur parcours professionnel, développer les pratiques de reconnaissance au travail dont la reconnaissance des efforts, contribuer au développement de la politique Achat Responsable de La Poste, réduire la consommation de papier du service/de la Direction, sensibiliser les collaborateurs de la Direction à la démarche RSE ...*



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

#### **1.4 L'EVALUATION DES COMPETENCES**

##### **✚ Pour tous les collaborateurs :**

L'évaluation des compétences « métiers » s'effectuera en référence aux familles : « Accueil, orientation » ; « Vente, conseil » ; « Gestion des risques » ; « Excellence opérationnelle » ; « Digital » ; « Compétences comportementales » ; « Compétences managériales ».

Il s'agit **d'évaluer les compétences nécessaires à la bonne tenue du poste :**

- Les compétences clés associées à la fonction de rattachement du collaborateur seront obligatoirement évaluées
- Les compétences utiles associées à la fonction de rattachement du collaborateur pourront, le cas échéant, ne pas être évaluées.

##### **✚ Pour les managers :**

Les compétences managériales « Conduite d'équipe » et « Développement des femmes et des hommes » seront systématiquement évaluées si la fonction tenue par le collaborateur comporte des activités de management ou d'animation fonctionnelle.

Précision : pour atteindre leurs ambitions stratégiques et s'adapter à un environnement changeant, les branches Banque Postale et Réseau La Poste doivent pouvoir compter sur une action managériale efficace et cohérente, capable de mobiliser l'ensemble des collaborateurs tout en favorisant le bien-être au travail de chacun.

#### **1.5 LE PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES**

A partir de l'analyse des compétences à consolider ou à développer sur le poste tenu, le manager identifie les actions nécessaires correspondantes. Il élabore, conjointement avec son collaborateur, un plan de développement des compétences (accompagnement managérial, mises en situation, formations ...).

Le manager devra **inscrire la formation prioritaire pour son collaborateur en première ligne** des besoins de formation sur le formulaire d'appréciation.

#### **1.6 LE BILAN INTERMEDIAIRE**

Un bilan intermédiaire peut être organisé, sur demande du collaborateur ou à l'initiative du manager, tout au long de l'année. Ce n'est pas un entretien d'appréciation.



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

Il permet :

- **En cours d'année, de faire le point sur les réalisations**, d'apporter par écrit les éventuelles modifications des objectifs survenues sur la période, de mettre en place d'éventuelles actions correctrices et d'assurer le suivi des actions de développement des compétences actées en début d'année.
- **Dans le cas d'un conseiller bancaire**, de suivre la bonne mise en œuvre d'une relation managériale commerciale personnalisée, tout au long de l'année.
- **En cas de mobilité d'un collaborateur** (départ vers un autre service/entité), de faire le point sur ses réalisations et ses compétences pour la fraction d'année écoulée, et permettre ainsi au nouveau manager de réaliser en fin d'année l'appréciation sur l'année complète.
- **Pour un collaborateur qui rencontrerait des difficultés dans la maîtrise de son poste**, de lui apporter, en cours d'année, l'ensemble des moyens et leviers dont il aurait besoin pour consolider ses acquis et développer ses compétences.

Le bilan intermédiaire est réalisé sous format papier. Le support est disponible dans la rubrique « Appréciation » sur l'intranet RH de La Banque Postale et sur l'intranet RH du Réseau La Poste.

### 1.7 PRECISIONS

- ✚ Un délai peut être accordé, au collaborateur, pour la rédaction de ses observations et la signature du dossier (ou validation électronique au titre de la prise de connaissance des documents reçus dans son espace collaborateur).
- ✚ Les signatures (ou validation/prise de connaissance électronique) de l'appréciateur et de l'apprécié sont obligatoires et matérialisent le fait que l'entretien a eu lieu. En cas d'édition papier et de refus du collaborateur, le manager devra spécifier sur le support que le collaborateur a refusé de signer.
- ✚ Tout collaborateur peut formuler un recours dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision définitive relative à son niveau d'appréciation globale :
  - Soit auprès de la commission de médiation (*dans ce cas, le délai de recours de 2 mois auprès de la Commission Administrative Paritaire (CAP) ou de la Commission Consultative Paritaire (CCP) ne débute qu'à la date de notification du résultat de la commission de médiation*),
  - Soit auprès de la CAP/CCP compétente (*directement ou après saisine de la commission de médiation*).



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

- ✚ Dans l'hypothèse où le niveau d'appréciation arrêté par le responsable du NOD (ou son délégataire) est différent de celui proposé par le supérieur hiérarchique, un rapport motivé du responsable du NOD (ou son délégataire) est obligatoirement joint au dossier d'appréciation. C'est le niveau arrêté par le responsable du NOD (ou son délégataire) qui est saisi dans le système d'information RH.

## 1.8 SITUATIONS PARTICULIERES

### ✚ Collaborateurs ne devant pas faire l'objet d'un entretien d'appréciation (principales situations) :

- Les permanents syndicaux,
- Les collaborateurs en contrat à durée déterminée sur une période inférieure à 6 mois,
- Les collaborateurs bénéficiant d'un dispositif de fin de carrière, pendant la période d'absence qui précède la retraite,
- Les collaborateurs en congé parental,
- Les collaborateurs en contrat d'apprentissage (contrat de professionnalisation) qui font déjà l'objet d'un suivi spécifique au titre de la mise en oeuvre de leur contrat. Le motif de non appréciation « salarié en formation en alternance » sera saisi dans ORIENT.

### ✚ Collaborateurs absents pendant la campagne, et réintégrant après la période d'évaluation :

Ces collaborateurs bénéficient, à leur retour, d'un entretien pour fixer les objectifs de l'année en cours, compte tenu de la fraction d'année civile restante.

### ✚ Activités de tutorat :

Les activités de tutorat exercées de façon significative, notamment dans le cadre des formations en alternance ou des réorientations, doivent être inscrites au dossier d'appréciation du collaborateur et prises en compte par le manager lors de l'évaluation globale.

### ✚ Situations exceptionnelles d'investissement personnel du collaborateur en dehors du poste tenu :

Il en est de même dans des situations où un environnement particulier et spécifique apparu en cours d'année s'est accompagné d'un investissement exceptionnel du collaborateur.

Les éléments en lien avec ces situations seront saisis dans le cadre « Investissement particulier du collaborateur en dehors du poste tenu » du bordereau d'entretien.

### ✚ Collaborateurs en distorsion fonctionnelle (promotion, chargé de fonction) :

Les objectifs fixés aux collaborateurs sur leur poste sans changement de fonction suite à nomination consécutive à une promotion par REP (Reconnaissance de l'Expérience Professionnelle), ou placés temporairement en distorsion fonctionnelle, peuvent être adaptés aux nouvelles exigences attendues.



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

### **Collaborateurs du Groupe A sous forfait jours :**

L'article L 3121-46 du code du travail précise : « *Un entretien annuel individuel est organisé par l'employeur, avec chaque salarié ayant conclu une convention de forfait en jours sur l'année. Il porte sur la charge de travail du salarié, l'organisation du travail dans l'entreprise, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, ainsi que sur la rémunération du salarié* ».

Le choix retenu par La Poste, est d'aborder au cours de l'entretien annuel, les thématiques suivantes :

- sa charge de travail,
- son organisation de travail (amplitude des journées travaillées, répartition du temps de travail),
- la conciliation entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle,
- sa santé et sa sécurité,
- sa rémunération,
- les incidences éventuelles des technologies de communication,
- le suivi de la prise de ses jours de repos supplémentaires et congés.

Ces thèmes font l'objet d'une formalisation dans le support d'évaluation, avant les signatures du manager et du collaborateur, et les constats de difficultés éventuelles donneront lieu à la mise en oeuvre de solutions concrètes, correctives, concertées et formalisées dans le même support.

## **2. L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL**

L'entretien professionnel, mis en place par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, **obligatoire pour les salariés**, est proposé chaque année à tous les collaborateurs de La Poste quel que soit leur statut.

Aussi, la présente note vaut invitation pour chacun des collaborateurs des entités de la Direction des Services Financiers de la branche Banque Postale et ceux des entités de la branche Réseau La Poste à bénéficier, dès le début d'année 2018, d'un moment particulier d'échange avec son manager au titre de l'entretien professionnel qui sera réalisé suite à l'entretien d'appréciation annuel.

Sauf exception, la réalisation de l'entretien professionnel sera effectuée par le manager de proximité et les éléments relatifs à l'entretien seront saisis dans l'application ORIENT qui restera accessible pour conduire, si nécessaire, un autre entretien professionnel en dehors de la campagne 2018 d'appréciation.

Il permettra notamment de :

- Faire le point sur le parcours professionnel du collaborateur, ses compétences acquises, ses souhaits d'évolution,
- Etudier les perspectives d'évolution professionnelle au sein de la filière, de la Branche et du Groupe La Poste : donner de la visibilité sur les filières qui recrutent et échanger sur les opportunités d'évolution,



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

- Définir les actions et dispositifs de formation devant être mis en œuvre pour accompagner au mieux le projet professionnel du collaborateur.

Tout au long de l'année, le manager proposera également un entretien professionnel à ses collaborateurs revenant d'une période d'absence de nature « congé parental », « congé maternité », etc ....

### 3. SUPPORTS ENTRETIENS

#### **Dates de saisie :**

Pour la campagne 2018, les entretiens d'appréciation annuelle des classes I à III et du Groupe A devront être saisis par les managers dans Orient. **L'outil sera ouvert du 11 janvier 2018 jusqu'au 31 mars 2018.**

Il est fortement recommandé **d'anticiper et de finaliser la saisie** des entretiens dans Orient **pour la mi-mars 2018**, pour tenir compte des délais de prise de connaissance du collaborateur et de validation du Responsable du NOD (ou de son délégataire).

#### **Formulaires de saisie :**

Il existe deux types de formulaire distincts :

- un pour les classes I à III,
- un pour le groupe A.

Les formulaires sont gérés automatiquement par l'application Orient qui génère le formulaire de chaque collaborateur en fonction de son grade. Dans la situation d'un collaborateur de la classe III chargé de fonction sur le Groupe A, le formulaire généré sera celui des classes I à III.

#### **Commentaires du collaborateur :**

Un collaborateur apprécié peut, s'il le souhaite, effectuer un commentaire écrit sur le formulaire transmis par le manager avant d'effectuer une validation électronique de prise de connaissance des documents reçus dans son espace collaborateur Orient.

#### **Archivage des formulaires :**

En cas de rematérialisation (ce qui devrait rester une exception) les originaux des documents signés seront conservés dans le dossier personnel du collaborateur (en établissement ou CSRH).

Les formulaires informatisés sont automatiquement archivés dans Orient.

#### **Transmission des données dans le SIRH :**

La transmission des données attendues dans le système d'information RH, que ce soit au titre de l'entretien d'appréciation ou de l'entretien professionnel, s'effectue automatiquement, en fin de campagne, à partir des données disponibles dans Orient. Le CSRH n'a pas de saisie à effectuer.



LA POSTE

Campagne d'appréciation 2018 et entretiens professionnels des collaborateurs classes I à III et Groupe A pour l'ensemble des entités des Services Financiers et du Réseau La Poste

#### **4. SITUATION DES COLLABORATEURS BANQUIERS AFFECTES DANS DES ENTITES RESEAU**

Que ce soit au titre de l'entretien d'appréciation ou de l'entretien professionnel, la saisie des données s'effectue en utilisant l'application SINERHGIE dont le processus est entièrement dématérialisé tant pour le manager que le collaborateur.

L'ensemble des supports et le lien d'accès à l'application sont disponibles par le chemin suivant : Portail La Banque Postale / Ressources Humaines / Je manage et je recrute / Evaluer.

Le formulaire « bilan de l'année » sera saisi dans SINERHGIE au plus tard pour fin février 2018 et les managers disposeront ensuite jusqu'à fin mars 2018 pour compléter le formulaire « fixation des objectifs ».

En cas de difficultés techniques (connexion, messages d'erreurs, ...) l'équipe du SIRH de La Banque Postale est joignable via l'adresse suivante :  
[sinerhgie@labanquepostale.fr](mailto:sinerhgie@labanquepostale.fr)

Didier MOATE