



PRESIDENCE

Réalisateur : GIS

Diffusion Générale

Classement : P 07

## INSTRUCTION GENERALE N°492

Annule et remplace l'IG 457 du 23.04.1992

<p><b>L'ENTRETIEN D'APPRECIATION ET DE PROGRES</b></p>
--

<p><b>CODE DE DEONTOLOGIE</b></p>
-----------------------------------

L'entreprise RATP a le devoir d'assurer le développement du Service Public, grâce à la Qualité du Service rendu aux voyageurs (continuité, qualité, coût). A travers la contractualisation, elle s'engage à atteindre des objectifs d'offre de transport et de qualité de service mesurée à partir d'indicateurs.

Elle doit donc veiller à créer les conditions d'un fonctionnement efficace et de la meilleure utilisation des compétences de chacun.

### L'ENTRETIEN D'APPRECIATION ET DE PROGRES

Il est au cœur de ces exigences. Il vise à créer les conditions d'une plus grande responsabilisation de chacun et permet la mise en œuvre des contrats d'objectifs des départements et unités.

Il est pour chacun un moment privilégié pour donner du **sens** à son action. Il est l'occasion de mieux comprendre les enjeux et permet à chacun de contribuer à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Il est aussi un moment privilégié pour apporter le **soutien** nécessaire afin que chacun atteigne les objectifs qui lui sont confiés.

Il est l'un des instruments de **suivi** pour l'atteinte des résultats et le développement professionnel de chacun.

Il doit marquer une étape essentielle du management mais n'est pas le seul moment pour faire un point avec chaque membre de son équipe.

L'EAP a pour finalités principales :

- de faire un bilan des résultats de l'année écoulée, comprendre les raisons des succès et des difficultés rencontrées, convenir des objectifs individuels nouveaux,
- de créer les conditions du progrès, de la réussite et de la capacité à faire vivre les valeurs de l'entreprise,
- de mettre en perspective les résultats atteints,
- d'expliquer les points relatifs au déroulement de carrière.

Il est au cœur d'une politique de développement des compétences articulée sur la qualification initiale, la formation, les parcours professionnels et les perspectives ouvertes par la promotion sociale et la mobilité.

Le document EAP comprend donc trois parties :

Partie 1 Constat de la période écoulée  
Analyse et commentaires communs  
Appréciation

Cette partie peut, si nécessaire, faire l'objet d'une diffusion dans la ligne hiérarchique.

Partie 2 Axes de progrès pour la période à venir  
Objectifs nouveaux  
Conditions de réussite

Cette partie est transmise au nouveau responsable de l'agent en cas de changement.

Partie 3 Besoins de formation identifiés  
Souhaits de mobilité exprimés  
Souhaits d'engagement dans la promotion interne  
Commentaires de l'intéressé

Cette partie est transmise au RRH d'Unité, pour action (plan de formation, construction de parcours professionnels, etc.).

Pour que l'entretien d'appréciation et de progrès atteigne ses différents buts, il convient que les règles relatives à son contenu et son usage soient claires pour tout le monde. Elles constituent une charte de référence, un code de morale professionnelle et de respect mutuel qui s'impose à tous.

Tel est l'objet de ce code de déontologie.

## **POUR L'INTERESSE :**

- Il convient d'une date avec son responsable hiérarchique.
- L'entretien s'effectue entre l'agent et son responsable hiérarchique. L'agent ne peut refuser de participer à l'entretien, qui constitue une situation normale de travail.
- Il doit connaître les critères d'évaluation.
- Il a la liberté, d'exprimer ses difficultés, d'exposer ses arguments et de proposer des axes de progrès tels que des modalités de fonctionnement, des actions de formation.
- Il doit réfuter toute appréciation qui ne s'appuie pas sur des faits concrets.
- Il discute des objectifs et des mesures de progrès, et une fois les décisions prises il est responsable de la mise en œuvre.
- Il exprime ses souhaits de mobilité, d'engagement dans la promotion interne ainsi que tout commentaire sur ses souhaits d'évolution.
- Il doit avoir connaissance du contenu du document d'appréciation et peut y apporter un commentaire écrit et signer le document.
- Il doit disposer d'un exemplaire du document d'appréciation.
- Il peut faire une démarche de recours en cas de désaccord signalé par écrit sur le document d'appréciation.

## **POUR LE RESPONSABLE HIERARCHIQUE**

- Il doit inviter chaque agent à un entretien individuel d'appréciation et de progrès, en veillant à respecter les conditions suivantes :
  - respecter, dans toute la mesure du possible, un rythme annuel,
  - convenir avec l'intéressé d'une date, en respectant un délai de prévenance minimal, ainsi que d'un lieu adapté à l'échange,
  - s'assurer qu'il dispose des informations nécessaires, en particulier des contrats d'objectifs concernés,
  - prévoir le temps de disponibilité suffisant, sans perturbation ou interruption externe.
- Il analyse avec l'intéressé ses résultats et garantit une appréciation objective :
  - en facilitant l'analyse par l'intéressé des faits saillants de la période écoulée,
  - en fonction des critères définis pour l'activité exercée et en référence avec les objectifs annuels,
  - en se référant à des faits concrets.
- Il analyse avec l'intéressé les raisons des succès et les difficultés rencontrées afin de décider des actions de progrès.
- Il explicite et notifie les motifs risquant d'entraîner, à terme, un avis défavorable pour la promotion.

## **POUR L'ENTREPRISE**

- Faire en sorte que les problèmes du travail se règlent au plus près de ceux qu'ils concernent et pour cela s'appuyer sur un réel dialogue entre chaque agent et son responsable hiérarchique.
- Garantir à chaque agent de l'entreprise les moyens de maintenir, d'adapter et si possible de développer ses compétences dans l'exercice de son activité professionnelle.
- Etablir la transparence des objectifs en fixant des objectifs individuels clairement articulés sur les contrats collectifs d'unité et de département.
- Garantir l'équité en matière de déroulement de carrière en faisant en sorte que les résultats atteints facilitent une progression plus rapide et que les insuffisances ralentissent l'évolution.
- Garantir l'équité de l'évaluation pour un même métier.
- Veiller à ce que l'évaluation soit menée sur des critères et des finalités strictement professionnels, dans le respect des libertés individuelles de chaque salarié, en particulier sans mettre en cause la vie privée, les croyances, opinions et convictions personnelles. L'entreprise s'engage à sanctionner tout abus de pouvoir en ce sens.
- Donner du sens aux parcours professionnels.
- Permettre que s'exercent des recours en cas de désaccord.
- Donner à chacun les moyens d'exercer un bon EAP (accompagnement, formation...).

## RECOURS EN CAS DE DESACCORD

Lorsque l'agent apprécié est en désaccord grave avec un élément du contenu de l'entretien et qu'il l'a indiqué par écrit avec un argumentaire signé de sa part, il peut introduire un recours auprès du responsable hiérarchique de l'appréciateur, s'il estime que ces divergences peuvent avoir pour conséquence de le léser.

Le Président Directeur Général

Jean-Paul BAILLY