



Le 26/10/2005

**L'Entretien Annuel d'Evaluation et d'Accompagnement :
le guide de l'évaluateur**

Emetteur : Thibault QUEY

Destinataire(s) : Cadres de la division des services extérieurs

Copie : Alain DUTHOIT
Patrice ROSSEZ

I Remarques liminaires

Ce document fixe les modalités pratiques qui présideront à la réalisation des Entretiens Annuels d'Évaluation et d'Accompagnement au sein de la division des services extérieurs.

Parallèlement, cet écrit aborde et fixe les règles d'attribution et de répartition des enveloppes budgétaires destinées au financement des points de compétence.

Ces deux dispositifs, sans lien de causalité nécessaire, doivent toutefois, au cours de l'exercice 2005, respecter un calendrier similaire.

II Calendrier et procédure de mise en œuvre du nouveau dispositif conventionnel

✓ Le calendrier

Les Entretiens Annuels d'Évaluation et d'Accompagnement de l'exercice 2005 doivent impérativement être terminés pour le **vendredi 25 novembre**.

Il est rappelé que les agents et cadres reçus en EAEA doivent être informés, par écrit, au minimum deux semaines avant la date prévisionnelle de la rencontre avec le N+1.

✓ *Mise en œuvre opérationnelle des EAEA*

Les 3 cadres des équipes d'encadrement de chacune des circonscriptions de la CRAM Nord Picardie sont habilités à mener des Entretiens Annuel d'Evaluation et d'Accompagnement.

En application de la décision prise par le comité de direction restreint au cours de la séance du 10 octobre 2005, la prise en charge, par l'équipe d'encadrement des circonscriptions, des EAEA respecte le principe de répartition suivant :

- **Chaque cadre assume l'intégralité des EAEA au sein d'une agence retraite de la circonscription. Cette répartition géographique s'inscrira dans la durée afin de renforcer l'équité de traitement et de jugement.**

- **Les EAEA de l'adjoint de circonscription et du responsable « qualité et informatique » sont de la responsabilité du responsable de circonscription.**

Les EAEA des agents en cours de formation initiale sont assurés par le cadre en charge de l'agence retraite d'affectation finale. La préparation de la rencontre doit être réalisée en coordination avec le formateur afin d'affiner le diagnostic individuel et la formalisation des objectifs.

✓ *Procédure de préparation et de suivi des Entretiens Annuels d'Evaluation et d'Accompagnement.*

Afin de garantir une équité de traitement et d'analyse optimale, il convient de fixer et d'identifier les étapes préparatoires et de suivie inhérentes à toute mise en oeuvre pertinente du dispositif conventionnel d'Entretien Annuel d'Evaluation et d'Accompagnement.

1. En amont de l'EAEA

Avant toute session d'EAEA, il est indispensable que l'équipe d'encadrement de la circonscription se réunissent afin d'analyser les situations individuelles et de fixer des objectifs de chaque agent.

Ces objectifs seront structurés systématiquement selon la même logique :

- Le premier est relatif aux impératifs de production
- Le second est relatif aux impératifs de qualité de service
- Le dernier est relatif aux compétences relationnelles.

Dans le cadre des EAEA menés par le responsable à destination de ses adjoints, le dernier objectif fixé sera systématiquement en lien avec des problématiques de management.

Cette structuration impérative des objectifs permet de renforcer la cohérence d'ensemble du dispositif et d'aborder toute les facettes de l'activité aux sein des agence retraites.

Cette phase collective de préparation est nécessaire à la réussite de la session d' EAEA.

2. L' EAEA stricto sensu (cf. fiches métiers en annexes)

Les échanges au cours de l'entretien sont fortement conditionnés et encadrés par la fiche métier relative à l'activité exercée par l'agent auditionné. Cette dernière détermine la production, la qualité et le stock moyen d'un TPR ou d'un conseiller retraite au sein d'une agence.

Il convient de se référer systématiquement aux éléments contenus dans la fiche métier et dans la grille de critères génériques. Ces éléments seront actualisés, a minima, annuellement.

Les données mentionnées dans ces documents ont été obtenues grâce aux statistiques relatives à la production cumulée de chaque agent de la division du 1^{er} février 2005 au 30 septembre 2005 .

Le traitement de ces informations a permis de déterminer un socle de production et de qualité standard pour un technicien polyvalent retraite et un conseiller retraite. Les données proposées correspondent à des moyennes de production, de qualité et de stock (droit propre, droit dérivé et régularisation de carrière) pour un technicien polyvalent retraite et un conseiller retraite. Les moyennes mises à votre disposition permettent de situer l'agent au sein de l'agence, de la circonscription et de la division des services extérieurs. Au delà, un niveau « perfectionnement » a été identifié. Ce dernier permet d'identifier les meilleurs agents en terme de production et de qualité.

Ces informations sont le socle de la discussion lors de l'EAEA. De ce fait, il convient de les communiquer précocement afin de permettre à l'agent de préparer, dans les meilleurs conditions, la rencontre. Ces statistiques doivent être un prisme d'analyse partagé par l'évaluateur et l'évalué. Ce point est particulièrement important car il permet de dépasser les hypothétiques divergences entre les sources d'information et de statistiques. Les écarts constatés s'expliquent par des logiques d'analyse distinctes. Le rapport d'activité raisonne en terme de phase alors que les statistiques transmises raisonnent en terme de procédure.

Ex : Un RV génère une seconde phase comptabilisée par le rapport d'activité alors que ce même RV sera perçu comme appartenant à une seule et même procédure par les statistiques proposées.

Ces statistiques seront transmises hebdomadairement à l'ensemble des agents à compter de 2006. Elles sont, dès à maintenant, l'instrument central et unique des EAEA menés par les cadres des circonscriptions. Les données contenues dans le rapport d'activité ne constituent pas une base de travail reconnue pour la mise en œuvre des EAEA.

Les fiches métiers mentionnées ci-dessus ainsi que les fiches métiers « responsable de circonscription », « responsable adjoint de circonscription » et « responsable qualité et informatique » sont jointes en annexes.

3. En aval de l'EAEA

A l'issue de la session d'EAEA, l'équipe d'encadrement de la circonscription se réunira afin de tirer le bilan de l'ensemble des entretiens menés. Il conviendra de s'assurer de l'adéquation entre les objectifs initiaux, fixés collectivement, et les engagements pris au cours des entretiens.

L'analyse collective des échanges permettra, parmi d'autres éléments, de définir les agents susceptibles d'être proposés pour l'obtention de points de compétence.

III Répartition et attribution des enveloppes destinées au financement des points de compétence.

✓ Règles générales

En application de la décision prise par le comité de direction restreint du 10 octobre 2005, 25 % des effectifs de la division des services extérieurs seront éligibles, dès cette année, aux points de compétence.

Il conviendra de respecter cette proportion au sein des deux catégories identifiées par le protocole d'accord du 30 novembre 2004 :

- Niveau 1 à 4
- Niveau 5A à 9

Les plages d'évolution offertes pour les deux catégories mentionnées ci-dessus sont les suivantes :

- Pour les niveaux 1 à 4, le cadre peut attribuer de 7 à 12 points à l'agent sélectionné.

- Pour les niveau 5A à 6, le responsable de circonscription peut attribuer de 12 à 19 points à l'agent sélectionné.

Il a été décidé par le comité de direction restreint de fixer la moyenne des points attribués à, respectivement, 9 points pour la première catégorie et 15 points pour la seconde.

✓ *Principes de répartition et règles d'attribution*

Chaque circonscription de la CRAM Nord Picardie se verra affecter une enveloppe différenciée en fonction de ses résultats COG.

Le classement des huit circonscriptions sera réalisé sur la base des performances constatées sur les indicateurs R5 (droit propre) et R6 (droit dérivé).

Cette hiérarchie sera établie comme présentée ci-dessous :

- La meilleure circonscription en matière de production en droit propre se verra attribuer huit points. Dans le même temps, la circonscription la moins performante se verra attribuer un point.

- La meilleure circonscription en matière de production en droit dérivé se verra attribuer huit points. Dans le même temps, la circonscription la moins performante se verra attribuer un point.

A l'issue de ce double classement, la circonscription possédant le plus grand nombre de points sera placée au sommet de la hiérarchie. A contrario, la circonscription possédant le nombre de points le moins élevé sera placée au plus bas de la hiérarchie.

Le classement définitif des circonscriptions de la division des services extérieurs sera prononcé début novembre lorsque les résultats R5 et R6 du mois d'octobre seront connus et validés par le staff retraite.

Au vu de ce classement, une répartition différenciée des enveloppes de points de compétences sera réalisée comme suit :

- Première circonscription : 29% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Seconde circonscription : 28% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Troisième circonscription : 27% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.

- Quatrième circonscription : 26% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Cinquième circonscription : 25% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Sixième circonscription : 24% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Septième circonscription : 23% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.
- Huitième circonscription : 22% de son effectif théorique éligible aux points de compétence.

Pour l'exercice 2006, la philosophie sous jacente à cette répartition sera maintenue et revue en fonction des résultats obtenus par chacune des agences retraites. Cette évolution sera, également, conditionnée par les priorités et des orientations fixées par le comité de direction restreint de l'organisme.

✓ *Principes régissant la proposition des points de compétences*

Les équipes d'encadrement proposent, collégalement, les agents susceptibles de percevoir des points de compétences au staff retraite. Ce dernier s'assure de la cohérence des choix avec l'enveloppe budgétaire, la fraction de l'effectif éligible et les critères de production et de qualité déterminés dans les fiches métiers. L'encadrement disposera des résultats individualisés de chaque agent afin de contribuer à éclairer ses choix.

Le responsable de la circonscription, en cohérence avec le protocole de novembre 2004, est susceptible de proposer, au vu des critères contenus dans les fiches métiers, le responsable adjoint et/ou le responsable « qualité et informatique » pour l'obtention de points de compétence. Dans ce schéma, le staff retraite a pour mission de s'assurer que le pourcentage de 5B et de 6 n'excède pas la barre des 25% définie par le comité de direction restreint. Par delà ce contrôle, le responsable de circonscription exerce la réalité du pouvoir décisionnel.

Afin d'introduire une plus grande souplesse dans le dispositif, le staff retraite accorde aux équipes d'encadrement la latitude de déroger partiellement aux moyennes de 9 et 15 points définies ci-dessus. Cette possibilité ne doit toutefois, en aucun cas, conduire à proposer systématiquement des agents avec le nombre minimal de point de sa catégorie (7 ou 12 points). Le staff retraite veillera scrupuleusement à ce que les plages d'évolution proposées, de 7 à 12 points pour la première catégorie et de 12 à 19 pour la seconde, soient utilisées par l'encadrement de proximité.

Cette liberté doit permettre de reconnaître, de récompenser et d'encourager l'excellence.