

Les compétences managériales : le métier de manager en ressources humaines

Directeur de mémoire : M. Frédéric RODRIGUEZ

Rédactrice de mémoire : Mlle Fatima BOUN-CHEIKH



**Master 1 IESTIC (Innovation par l'Economie Sociale et les Technologies de
L'information et de la Communication)**

SOMMAIRE

REMERCIEMENT

INTRODUCTION

I.	Qu'est ce que la compétence.....	6
1.	Définition de la compétence.....	6
A.	Jean Luc UBALDI.....	7
B.	Philippe ZARIFIAN.....	8
C.	Guy BORTEF.....	9
D.	Sandra BELLIER.....	9
2.	Les différents niveaux de compétences dans une organisation.....	10
A.	Les compétences de l'organisation.....	11
B.	Les compétences d'un collectif de production.....	11
C.	Les compétences individuelles.....	12
3.	La gestion des compétences dans une organisation.....	12
II.	Les différentes méthodes d'évaluation des compétences.....	15
1.	L'évaluation et l'auto-évaluation.....	19
A.	Définition et principe.....	19
B.	Avantages et inconvénients de ces méthodes.....	20
2.	L'entretien individuel et l'entretien collectif.....	21
A.	Principes.....	21
B.	Avantages et Limites.....	22
3.	L'évaluation 360°.....	24
A.	Principes.....	24
B.	Avantages et Limites.....	25
4.	L'assessment center.....	27
A.	Définition et principe.....	27
B.	Avantages et limites.....	28
III.	La compétence managériale.....	29
IV.	Le métier de manager au sein d'une organisation Ressources Humaine.....	30
1.	Qu'est ce qu'un manager en général.....	31
2.	Comment devenir manager.....	32
3.	Les missions et rôles d'un manager dans une organisation RH.....	32
4.	Les avantages et les inconvénients du métier.....	34

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

PROJET REALISE PENDANT LE STAGE : LIVRET D'ACCEUIL LAPOSTE MAYOTTE

REMERCIEMENT

Je tiens en premier lieu à remercier, Monsieur Frédéric RODRIGUEZ, mon directeur de mémoire pour le suivi et les conseils qu'il m'a donné.

Ensuite je tiens à remercier l'ensemble de mes professeurs de master 1 IESTIC (Innovation par l'Economie Sociale et les Technologies de l'Information et de la Communication), pour les cours qu'ils m'ont donnés et qui m'ont permis de réaliser ce mémoire, ainsi que l'université Toulouse-Jean Jaurès elle-même pour les ouvrages qui m'ont aussi permis à réaliser ce travail.

Enfin je tiens aussi à remercier ma famille pour leur soutien morale, particulièrement ma mère HEDHA Bouéni écha qui m'a soutenue jusqu'à la fin de ce travail.

INTRODUCTION

En France métropolitaine, alors que le taux de chômage est très élevé selon les données actuelles, les entreprises sont de plus en plus exigeants sur les compétences des demandeurs d'emploi. En juin 2014, la France métropolitaine compte 2.8 millions de chômeurs (ce qui correspond à un taux de 10.1% de la population active y compris les DOM). Ce taux indique une stabilité de taux de chômage en France par rapport au quatrième trimestre de l'année 2013.

Parmi les objectifs de la Commission Européenne, il y'a celle d'obtenir une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'emplois. Cet objectif correspond à la logique « des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux ». Cette initiative vise :

- Premièrement à mieux anticiper les besoins futurs en matière de compétences.
- Deuxièmement à mieux adapter les qualifications aux besoins du marché du travail.
- Et enfin troisièmement à rapprocher les mondes de l'éducation et du travail.

Ces « compétences nouvelles pour des emplois nouveaux » proposent une série d'actions visant à faire coïncider les compétences et les offres d'emploi. Une des actions menées ici c'est d'organiser l'évaluation des compétences sur une base permanente. C'est pourquoi, aujourd'hui parmi les propositions que la Commission Européenne propose pour mieux subvenir aux besoins sur le marché du travail, il y'a celle du système d'évaluation des besoins en compétences jusqu'en 2020.

D'un autre côté, « Alors que les entreprises concentrent leur attention sur des problématiques de restructuration, de réduction des coûts et de prise de position sur des marchés toujours plus compétitifs, les priorités RH 2013 reflètent d'autres besoins : 55 % pensent impliquer les talents et 52 % favoriser l'émergence de leaders pour mener à bien le changement. Parmi les autres priorités des professionnels RH, on a 49 % qui sont pour la gestion de la performance, 43 % pour la planification de la main-d'œuvre et l'analyse des talents et 42 % pour la formation. Ces priorités mettent en lumière la controverse entre productivité et performance à court terme d'une part, et, d'autre part, la stratégie à long terme d'alignement des talents sur la vision et les besoins de l'entreprise. » *Selon une enquête faite par SHL, le leader mondial des talents.* »

Aujourd'hui, l'évaluation des compétences est au cœur de l'actualité pour les grandes entreprises mais aussi pour les Petites Moyennes Entreprises (PME). Cette évaluation des compétences est avant tout une stratégie et une méthode qui permettra aux entreprises de sélectionner au mieux ses salariées mais cette stratégie nous permettra aussi de pouvoir connaître nos performances, nos capacités et aptitudes à pouvoir occuper un emploi. Cette évaluation est aussi indispensable pour le manager puisque cela va lui permettre de déterminer le plan de formation ou bien les salaires de chaque collaborateur.

Après avoir cité toutes ces aspects, beaucoup de questionnement se posent. Par exemple : Comment procéder à l'évaluation de compétences ? Est-ce qu'évaluer les compétences c'est aussi évaluer les performances ? Quels sont les leviers qui permettent d'optimiser l'évaluation des compétences dans l'entreprise ? Quelles techniques d'évaluation choisir pour évaluer les compétences des collaborateurs ? Comment mettre en œuvre l'évaluation des compétences ? Mais aussi à quelle occasion et à quelle fréquence évaluons-nous les compétences ? Tout ces questions sont restées en suspend et nous essayons de chercher à y répondre. De ce fait, il nous suffit tout d'abord de définir les expressions fondamentales de ce sujet à savoir la compétence en lui-même, la compétence managériale et enfin le métier de manager.

Cependant, nous allons commencer la rédaction de ce mémoire en définissant tout d'abord ce que c'est que la compétence, ensuite, nous allons donner la définition de la notion d'évaluation proprement dite, puis nous allons préciser les différentes méthodes d'évaluations des compétences et enfin nous allons étudier de près le métier d'un manager au sein d'une organisation.

I. Qu'est ce que la compétence ?

La compétence est une notion très importante et primordiale dans le marché du travail. Elle signifie une qualification professionnelle qui se décline en connaissances (Savoirs), en pratiques (Savoir-faire) et en comportements relationnels (Savoir être) ainsi qu'à des aptitudes physiques. Pour plus approfondir ce concept, on va commencer par donner quelques définitions officielles.

1. Définition de la compétence

Il existe plusieurs définitions officielles du terme « compétence ». Nous allons nous focaliser sur les définitions existantes en gestion des ressources humaines mais avant nous allons citer une définition du Larousse Français. En effet, d'après le dictionnaire des Français, la compétence désigne :

- Aptitude d'une autorité à effectuer certains actes.
- Aptitude d'une juridiction à instruire et à juger une affaire.

- Familier. Personne qualifié

Ces trois définitions nous éclairent brièvement sur le terme, mais pour creuser un peu plus, nous allons donner quelques exemples de définitions tirées de plusieurs auteurs différents pour mieux expliquer le terme.

A. Jean Luc UBALDI

Jean-Luc UBALDI est un professeur d'EPS (Education Physique et Sportive). Il est aussi auteur du livre « les compétences » publié en 2005. Il définit la compétence comme étant « la capacité d'une personne à agir d'une façon pertinente dans une situation donnée pour atteindre des objectifs spécifiques ». En effet, dans cette définition, on peut retrouver trois dimensions :

- Mettre en œuvre une habileté.
- Mettre en œuvre cette habileté à l'intérieur d'un groupe de situations identifiées.
- Mettre en œuvre cette habileté en réalisant les tâches qui permettent de résoudre efficacement un problème.

La compétence appartient au langage courant et chacun le comprend à sa manière ou selon le secteur ou il exerce. Effectivement, la compétence est définie comme une « connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières ». Dans certains domaines comme par exemple le domaine professionnel, la compétence est définie comme un « savoir agir qui est reconnu » et dans un autre domaine comme par exemple en science de l'éducation, la compétence est définie comme étant la « capacité à accomplir certaines tâches ».

Cette notion de compétence est apparue dans le domaine social dans les années 1970. Et aujourd'hui ce concept est au centre de la gestion des Ressources Humaines et elle fait l'objet de plusieurs définitions. Elle est aussi définie comme un « ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir être qui sont définis dans une situation d'activité donnée et dans l'exercice d'un emploi ou d'un métier ». On définit la compétence d'un salarié comme sa « capacité à mettre en œuvre, en situation de travail, un ensemble de connaissances, de savoirs relationnels et techniques pour ensuite parvenir au résultat attendu ». Dans une situation de travail, la compétence du personnel d'une organisation est combinée par des expériences, des attitudes, des connaissances et des savoir-faire. Certains spécialistes ont définis la compétence selon leurs milieux où ils ont été connus et reconnus par leurs compétences.

B. Philippe ZARIFIAN

Comme deuxième exemple de définition, nous avons celle de Philippe ZARIFIAN, sociologue français né en 1947 et professeur de sociologie à l'Université de Paris Est, Marne-la-Vallée. De plus, il dirige un master intitulé "Compétences et organisations" dans cette université en question. Ses actions consistent majoritairement à mener des recherches de longue durée sur les thèmes des mutations du travail, de la compétence, de la mondialité et de l'écologie. Pour lui, la compétence est « une intelligence pratique des situations qui se manifeste par : l'autonomie, les prises de responsabilité et la communication »

C. Guy LE BORTEF

Guy Le BORTEF est en effet Directeur du cabinet Le Boterf Conseil (France). Il est aussi professeur associé à l'Université de Sherbrooke (Canada). Il est créateur de la méthodologie « Agir et interagir avec compétence en situation », et il conseille de nombreuses entreprises et organisations sur la « mise en place ou l'amélioration de leurs dispositifs de développement des compétences et de professionnalisation ». Ses travaux se concentrent majoritairement sur la compétence collective et le travail en réseau. Cet auteur définit la compétence comme « la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donné ».

D. Sandra BELLIER

Enfin comme dernière exemple de définition, nous avons celle de Sandra BELLIER Docteur en gestion. Elle est également la fondatrice et directrice générale du groupe Adecco, (société de veille en ressources humaines et management) et professeur à l'IEP Paris. Elle voit la compétence sous forme d'action et de résolution : elle la définit comme « un moyen qui permet d'agir et/ou de résoudre des problèmes professionnels de manière satisfaisante dans un contexte particulier, en mobilisant diverses capacités de manière intégrée. »

Ces définitions de ces 4 spécialistes nous éclairent sur la notion et ces définitions regroupent tous les secteurs et milieux d'activité.

Mais parallèlement, cette notion peut aussi être définie comme une « capacité qu'à un individu à mobiliser des connaissances, des savoir-faire et des comportements pour réaliser une activité professionnelle donnée dans un contexte très précis ». Cette notion est très distincte de la notion de qualification qui, se détermine par le diplôme ou une ancienneté dans un poste. La notion de compétence et de qualification ne peuvent pas être opposées à celles des :

- Connaissances acquises lors d'une formation initiale d'un salarié pour être compétent dans une situation donnée.
- Compétences professionnelles
- Capacités professionnelles à travers un stage

Selon l'article L.432-1-1 du code de travail, la compétence est rendue obligatoire par la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) pour les entreprises de plus de 300 salariés. Le développement des compétences passe aussi par des formations et des stages que l'on effectue tout au long d'une carrière professionnelle.

Après avoir défini et expliqué la notion de compétence avec des exemples de différents spécialistes qui ont travaillé sur la compétence, nous allons étudier les différents niveaux de compétences qui existent dans une organisation, toute structure confondue.

2. Les différents niveaux de compétences dans une organisation.

Selon les sources officielles, il existe 3 niveaux de compétences distinctives dans une organisation. Il s'agit tout d'abord des compétences de l'organisation, puis des compétences d'un collectif de production, et enfin des compétences individuelles.

A. Les compétences de l'organisation.

Les compétences de l'organisation représentent ce que l'entreprise sait faire. C'est en effet, la stratégie qu'utilise une entreprise pour rester le plus performant possible. Ces compétences d'organisation vont beaucoup aider l'entreprise car elles vont lui permettre d'être reconnue. Ainsi grâce ces dernières, l'entreprise va avoir des atouts concurrentiels par rapport aux autres entreprises. Ces compétences sont la combinaison de toutes les compétences individuelles des salariés d'une entreprise. Elles représentent et correspondent aussi aux moyens mobilisés par l'organisation pour produire une prestation ou un résultat en vue de satisfaire un prestataire.

B. Les compétences d'un collectif de production.

Le terme compétence de collectif de production est aussi appelé compétence d'un collectif de travail. Un collectif de travail est un groupe de professionnels internes ou externes d'une organisation donnée, travaillant et collaborant ensemble dans le but d'obtenir un résultat, dans un délai et avec des moyens spécifiques.

Les compétences collectifs de production résultent d'un processus que conduit un ensemble d'individus qui détiennent des compétences complémentaires leurs permettant de fédérer, à un moment et dans un contexte donné, leurs potentialités et leurs efforts pour atteindre, ensemble, un résultat bien identifié.

C. Les compétences individuelles.

Les compétences dites individuelles correspondent aux compétences produites par un agent/un salarié, tout situation professionnelles confondue. Ces compétences correspondent à la combinaison ainsi qu'à la mobilisation d'un certains nombre de savoirs. Elles sont définies et validées par l'environnement direct auquel l'agent ou le salarié appartient.

3. La Gestion des compétences dans une organisation

La gestion des compétences correspond aux méthodes ou outil de GRH (Gestion des Ressources Humaines) qui vise à optimiser la compétitivité d'une entreprise en recherchant la meilleure adéquation possible entre les compétences nécessaires à l'entreprise et les compétences ressources humaines disponibles.

Depuis les années 1990, les compétences des individus sont devenues des atouts essentiels pour la gestion dans l'organisation. La gestion par les compétences est devenue un sujet très prioritaire qui a donné lieu à de nombreux écrits, débats managériaux et scientifiques. Cette gestion ne peut pas être une pratique neutre et univoque c'est à dire qui n'a qu'un seul sens. C'est un terme très ambigu avec plusieurs significations. Dès les années 1990, La gestion des compétences est devenue l'un des principaux chantiers de la Direction des Ressources Humaines. Cette gestion est très utile pour les entreprises car elle permet une meilleure gestion des salariés qui sont les atouts potentiels pour une entreprise.

On peut définir la gestion des compétences comme un « outil opérationnel de gestion des Ressources Humaines qui vise à optimiser les performances et la compétitivité de l'entreprise ». Cette méthode permet de faire la concordance entre les compétences dont a besoin l'entreprise et celles qui sont disponible dans le Capital Humain de l'entreprise tels que

les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être individuels et collectifs. Cette gestion peut être intégrée dans le management des Ressources Humaines. La gestion par les compétences est une gestion qui a pour but « d'optimiser la performance individuelle et collective des salariés tout en valorisant et développant les compétences avec les objectifs de l'entreprise ».

Officiellement, il existe 3 étapes pour organiser la démarche de la gestion des compétences :

Première étape : il s'agit d'identifier les compétences cibles que souhaite l'entreprise auprès des choix très stratégiques, mais aussi organisationnels. On peut trouver ces compétences dans des référentiels de compétences.

Deuxième étape : cette dernière consiste à évaluer les compétences des salariés avec des entretiens périodiques d'évaluation qui sont menés la plus part du temps par le responsable hiérarchique.

Troisième étape : Enfin, après ces deux étapes, il y'a la prise des décisions Ressources Humaines qui vont permettre à orienter et à encourager le développement des compétences.

Après avoir défini la notion de démarche compétence dans une organisation, il nous reste à comprendre comment les services Ressources Humaines gèrent ces compétences donc : qu'elles méthodes utilisent t-ils pour évaluer les différentes compétences que l'individu peu apporter à l'entreprise.

Avant de commencer un processus d'évaluation, il est important à la Direction des Ressources Humaines (DRH) de définir les raisons et les conséquences que ce processus évaluation aura sur les salariés.

L'entreprise pour rechercher de la performance, il va chercher à mobiliser au maximum un engagement individuel. Cet entretien d'appréciation est l'un des outils de la logique de cette performance. Un entretien annuel d'évaluation va permettre de mesurer la contribution de chaque salarié à la valeur ajoutée de l'entreprise. Dans beaucoup d'entreprises, ils oublient toujours de savoirs que la première valeur ajoutée d'une organisation réside dans son collectif de travail c'est-à-dire qu'il faut toujours un travail collectif qui va permettre à l'entreprise de réaliser sa première valeur ajoutée. L'évaluation n'est pas neutre pour le salarié et doit servir la rétribution du salarié quelque soit sa forme c'est-à-dire qu'elle doit servir d'une rémunération, un salaire qui sera perçu en échange de son travail qu'il a fourni. Lorsqu'on évalue un salarié c'est pour qu'il puisse se situer par rapport à son travail, ses missions mais aussi pour qu'il puisse se développer dans l'entreprise.

Encore faut-il que les conséquences de l'évaluation, qu'elles soient positives ou négatives ne soient pas considérer pour le salariés comme un frein à son évolution.

Nous savons tous que l'évaluation constitue tout de même un outil majeur du management c'est pour cela que le manager doit toujours avoir les moyens d'évaluer ses collaborateurs et aussi de les amener à évoluer et de les rémunérer. L'évaluation du salarié peut tout d'abord avoir un impact direct sur la rémunération, les politiques de formation et la mobilité. Cet entretien individuel n'aura pas de conséquence sur la rémunération du salarié s'il n'y avait pas une politique individualisée de la prime. Dans le support de l'évaluation il n'existe pas une case qui est réservé aux commentaires du salarié et du manager alors que cela doit y figurer dans ce support en cas de désaccord avec le manager, le salarié peut tout de même expliquer sa position. Il est aussi nécessaire de ce fait de constituer une commission paritaire de recours pour que s'il y a désaccord avec quoi que ce soit, les salariés forment un recours.

II. Les différentes méthodes d'évaluation des compétences.

En amont, nous allons d'abord citer les avantages de l'évaluation, avant de citer les différentes méthodes cette évaluation.

L'évaluation du personnel présente à la fois des avantages mais aussi des inconvénients dans toutes les démarches d'évaluation. Nous allons illustrer ces avantages et ces inconvénients dans un tableau pour bien les distinguer. (Cf. tableau page suivante).

Tableau : Avantages et inconvénients de l'évaluation.

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none">- La démarche d'évaluation permet de détecter les compétences des salariés.- L'évaluation permet de connaître les attentes des salariés en ce qui concerne la formation, la mobilité la rémunération et de y répondre.- Avec cette évaluation, on aura l'occasion de faire le point sur la période qui vient d'écouler.- Elle favorise la motivation en donnant aux salariés des perspectives d'évolutions dans l'entreprise ce qui a un lien avec la gestion des carrières.	<ul style="list-style-type: none">- C'est une source de stress et peut aussi comporter une part de subjectivité.- La méthode d'évaluation qui est utilisée peut parfois mélanger les aspects personnels et professionnels et les outils d'évaluation aussi peuvent générer des effets de halo.- La pratique d'une évaluation individuelle est en contradiction parfois avec les exigences de travail en équipe.- Le choix des critères est autant plus difficile que les postes sont très élevés et l'enjeu de l'évaluation peut conduire l'évalué à se censurer

Source : La Gestion des Ressources Humaines, Chloé GUILLOT SOULLEZ, page75.

Avant de commencer un processus d'évaluation, il est important à la Direction des Ressources Humaines (DRH) de définir les raisons et les conséquences que ce processus évaluation aura sur les salariés en question.

L'entreprise pour rechercher de la performance, il va chercher à mobiliser au maximum un engagement individuel. Cet entretien d'appréciation est l'un des outils de la logique de cette performance. Un entretien annuel d'évaluation va permettre de mesurer la contribution de chaque salarié à la valeur ajoutée de l'entreprise. Dans beaucoup d'entreprises, ils oublient toujours de savoirs que la première valeur ajoutée d'une organisation réside dans son collectif de travail c'est-à-dire qu'il faut toujours un travail collectif qui va permettre à l'entreprise de réaliser sa première valeur ajoutée. L'évaluation n'est pas neutre pour le salarié et doit servir la rétribution du salarié quelque soit sa forme c'est-à-dire qu'elle doit servir d'une rémunération, un salaire qui sera perçu en échange de son travail qu'il a fourni. Lorsqu'on évalue un salarié c'est pour qu'il puisse se situer par rapport à son travail, ses missions mais aussi pour qu'il puisse se développer dans l'entreprise.

Encore faut-il que les conséquences de l'évaluation, qu'elles soient positives ou négatives ne soient pas considérer pour le salariés comme un frein à son évolution.

Nous savons tous que l'évaluation constitue tout de même un outil majeur du management c'est pour cela que le manager doit toujours avoir les moyens d'évaluer ses collaborateurs et aussi de les amener à évoluer et de les rémunérer. L'évaluation du salarié peut tout d'abord avoir un impact direct sur la rémunération, les politiques de formation et la mobilité. Cet entretien individuel n'aura pas de conséquence sur la rémunération du salarié s'il n'y avait pas une politique individualisée de la prime. Dans le support de l'évaluation il n'existe pas une case qui est réservé aux commentaires du salarié et du manager alors que cela doit y figurer dans ce support en cas de désaccord avec le manager, le salarié peut tout de même expliquer sa position. Il est aussi nécessaire de ce fait de constituer une commission paritaire de recours pour que s'il y' a désaccord avec quoi que ce soit, les salariés forment un recours.

Avant de citer les différentes méthodes d'évaluation des compétences, nous allons d'abord faire un historique pour comprendre d'où viens la notion d'évaluation.

L'évaluation est une notion qui fut appliquée au début du siècle au calcul du rendement du travail humain. Le premier système d'évaluation est attribué à **Robert OWEN**, un écossais qui a mis au point en 1800, « une technique qui permettait de manifester une évaluation de la performance de chaque ouvrier via des cubes de différents couleurs ». Ce système a été formalisé en 1912.

Ralph TYLER, un éducateur Américain qui travaille dans le domaine de l'évaluation, entreprend au cours des années 30 une « évaluation des effets des réformes des programmes d'enseignement sur la réussite scolaire des élèves ». Cette étude est considérée comme le point de départ de l'évaluation des politiques publiques qui s'est développée aux Etats-Unis sous l'impulsion du General Accounting Office créé dès 1921.

Le thème de l'évaluation fut diffusé en France et se répand dans les sciences sociales c'est-à-dire dans l'économie, la science politique et les sciences de l'éducation ensuite dans le vocabulaire administratif où elle se substitue au cours des années 70 à l'expression de "rationalisation des choix budgétaires. A la fin des années 80, l'évaluation devient une notion clé de la politique de modernisation de l'administration. **Le décret du 22 janvier 1990** relatif à l'évaluation des politiques met en place un dispositif comprenant trois instances :

- Le comité interministériel de l'évaluation.
- Le Fonds national de développement de l'évaluation.
- Le Conseil scientifique de l'évaluation.

Il existe dans le processus d'évaluation, trois courants managériaux :

- **Management scientifique de TAYLOR** qui permet d'évaluer l'adéquation du salarié à son poste de travail.
- Le **courant des Relations Humaines** destiné à motiver le salarié par le dialogue.

- La **direction par les Objectifs** qui consiste à mesurer les résultats atteints par rapport aux objectifs qui sont fixés.

Le terme « évaluation » fait des comparaisons entre les individus et elle est plus large que le terme « appréciation » qui lui, intègre d'une part une évaluation des salariés et d'autre part des systèmes de définition des objectifs individuels ou du bilan d'activité. Cette notion renvoie même au concept de « valeur » car quelque soit sa signification, celui-ci pose la question de l'être et de l'avoir. En effet, la notion d'évaluation est une pratique managériale instituée c'est-à-dire une pratique managériale qui est fondée en ce qui concerne la relation contractuelle qui lie le salarié et son employeur. De ce fait il existe toujours des tensions opérationnelles en ce qui concerne le mode de management « Relations Humaines » et « Direction par objectifs ».

Nous allons illustrer les deux modes de management par un tableau qui nous montrera leurs différences. (Cf. : **Tableau page suivante**)

Tableau des deux postures managériales dans le processus d'évaluation

	Relation Humaines	Direction par Objectifs
But	Développer	Juger
Type de performance	Collective	Individuelle
Nature des Objectifs	Qualitatifs	Quantitatifs
Quelles efficacités	Efficacité des salariés	Efficacité des processus de gestion
Mode de traitement	Traitement commun à tous	Traitement différencié

Sources : l'évaluation du personnel, René MOULINIER

Pour évaluer les compétences qui existent au sein du personnel dans une entreprise, il existe différentes méthodes. Ces méthodes sont utilisées dans la plupart des entreprises quelque soit la taille (petites, moyenne ou grande entreprise). Ces méthodes permettent aux salariés de se faire évaluer professionnellement par l'entreprise.

Dans ces différentes méthodes, il existe tout d'abord celle de l'évaluation et de l'auto-évaluation, qui correspond à une méthode de base pour toutes les entreprises. Ensuite, il y'a l'évaluation 360° qui permet d'évaluer les compétences managériales. Puis l'entretien individuel et collectif. Et enfin l'assessment center qui signifie plus précisément « centre d'évaluation ». Pour expliquer ces différentes méthodes, nous allons les définir, donner le principe de chaque une d'elles, mais aussi préciser leurs avantages et leurs inconvénients.

1. L'évaluation et l'auto-évaluation des compétences.

A. Définition et principe.

L'évaluation et l'auto-évaluation sont deux méthodes très distinctes. L'évaluation correspond à l'étape préalable de tout entretien en générale. Cette évaluation doit toujours être effectuée par le supérieur hiérarchique. Elle se pratique dans les entreprises (petites, moyennes, grandes, privée, publiques etc..) quelques soit le poste ou la fonction du salarié. Elle est aussi effectuée la majoritairement des cas, deux à trois semaines avant l'entretien. Cette évaluation peu s'effectuer à l'aide ou pas d'une grille, d'un formulaire ou d'un questionnaire crée à l'interne ou à l'externe de l'entreprise. Cette évaluation est par la suite suivie d'un entretien individuel à peu près trois semaines plus tard.

Contrairement à l'évaluation, l'auto-évaluation correspond à une « démarche qui vise à une évaluation de ses capacités par soi-même ». En effet, on est dans une situation où c'est le salarié qui va pouvoir s'évaluer lui-même. L'auto-évaluation n'est pas systématique à l'entreprise et elle s'accompagne de l'évaluation. Cette auto-évaluation est pratiquée avec un questionnaire ou un formulaire qui sera rempli par l'évalué lui-même et elle peut se pratiquer dans toutes les entreprises et les secteurs comme pour l'évaluation et nécessite néanmoins une certaine ancienneté du salarié. On a toujours tendance à comparer l'auto-évaluation avec l'évaluation et leur écart est souvent abordé lors de l'entretien individuel.

Après avoir défini et donné le principe de cette méthode, nous allons passer par leurs avantages et leurs limites.

B. Avantages et limites de ces méthodes.

Toutefois, l'évaluation et l'auto-évaluation disposent des avantages qui sont nécessaires pour le salarié mais aussi pour l'entreprise elle-même et le supérieur hiérarchique au moment de l'évaluation et aux salariés au moment de s'auto-évaluer.

Nous allons tout d'abord commencer à préciser leurs avantages, ensuite nous terminerons par les limites de ces méthodes d'évaluation.

- Les avantages qui existent pour ces deux méthodes:

Concernant l'évaluation, les avantages sont premièrement : tout d'abord, l'évaluation est l'occasion de faire le point sur la période qui s'est écoulée. Cette méthode d'évaluation permet aussi de préparer l'évaluation et d'individualiser la démarche dans une optique de progression.

Pour le cas de l'auto-évaluation, l'avantage est tout d'abord que c'est un moyen qui permet au salarié de se préparer à son entretien individuel et de réfléchir à ses argumentations. C'est aussi un moyen de comparer la perception du manager à celle de l'évalué. Cette méthode d'auto-évaluation a aussi un avantage car elle permet d'impliquer le salarié dans un processus d'évaluation.

Malgré les avantages qui existent, nous pouvons tout de même montrer qu'il existe aussi des inconvénients.

- les inconvénients pour ces deux méthodes.

Tout d'abord, avec l'auto-évaluation, si on archive un document alors cela peut conduire le salarié à se censurer c'est-à-dire que sa va le conduire à se sanctionner.

L'auto-évaluation est une méthode qui pourrait être perçue de manière négative lorsque le document ne correspond pas du tout aux attentes du salarié.

Ensuite, dans l'évaluation, le questionnaire peut mélanger parfois des aspects qui sont personnels et aussi des aspects professionnels.

Les réponses qui sont inscrites dans les fiches de notation pour l'évaluation sont soit négatives, positives ou soit neutres.

2. L'entretien individuel et l'entretien collectif

A. Principes

Tout d'abord, un entretien individuel est un entretien en face à face entre le salarié et son supérieur hiérarchique. Cet entretien permet tout d'abord de faire un bilan de l'année qui vient de s'écouler et d'en fixer d'autres objectifs pour l'année qui est à venir. Cet entretien peut durer soit 1 heure 30 minutes jusqu'à 4 heures inclus et il est toujours suivi par un document récapitulatif qui sera signé par le salarié et son évaluateur et sera envoyé à la Direction des Ressources Humaines.

Contrairement à l'entretien individuel, l'entretien collectif est un entretien de groupe qui est suivi ou précédé de l'entretien individuel. Cet entretien collectif est souvent utilisé lorsque les salariés travaillent en équipe ou bien s'ils ont élaborés un projet ensemble.

Après avoir défini et donné le principe de chaque entretien, nous allons passer à énoncer leurs avantages et leurs inconvénients.

B. Avantages et Limites

- les avantages :

L'entretien individuel et l'entretien collectif sont deux entretiens différents qui se complètent. Ces entretiens ont des avantages sur les salariés, le supérieur hiérarchique et aussi l'entreprise. Leurs avantages sont :

- Un entretien individuel permet au supérieur hiérarchique de pouvoir exprimer son jugement pour le salarié directement et en face à face.
- Cet entretien permet aussi au salarié d'exprimer ses points de vue sur l'évolution de sa carrière ou de formation.

- L'entretien collectif, lui permet de faire le point sur le fonctionnement et la performance d'une gestion de projet ou d'une équipe de façon collective.
- Cet entretien collectif est un intérêt qui permet de rendre moins grave les effets de sympathie et d'antipathie personnelle lorsqu'il s'agit d'une évaluation mais aussi de juger la cohésion d'une équipe.

Après avoir donné les avantages des deux entretiens, nous allons passer par leurs inconvénients.

- les limites :

Les deux entretiens bien qu'en ayant des avantages disposent aussi des inconvénients qui sont les suivants :

- Dans l'entretien individuel, les facteurs personnels et environnementaux peuvent mettre mal à l'aise l'évalué puisqu'ils sont abordés de façon délicats.
- Durant l'entretien, les managers manquent de courage qui pourra entraîner des situations délicates et contraires aux attentes des salariés.
- L'entretien collectif est une méthode très coûteuse et sa mise en place est très compliquée.
- La méthode de l'entretien collectif est insuffisante pour une évaluation de l'individu.

3. l'évaluation 360°

A. Principes

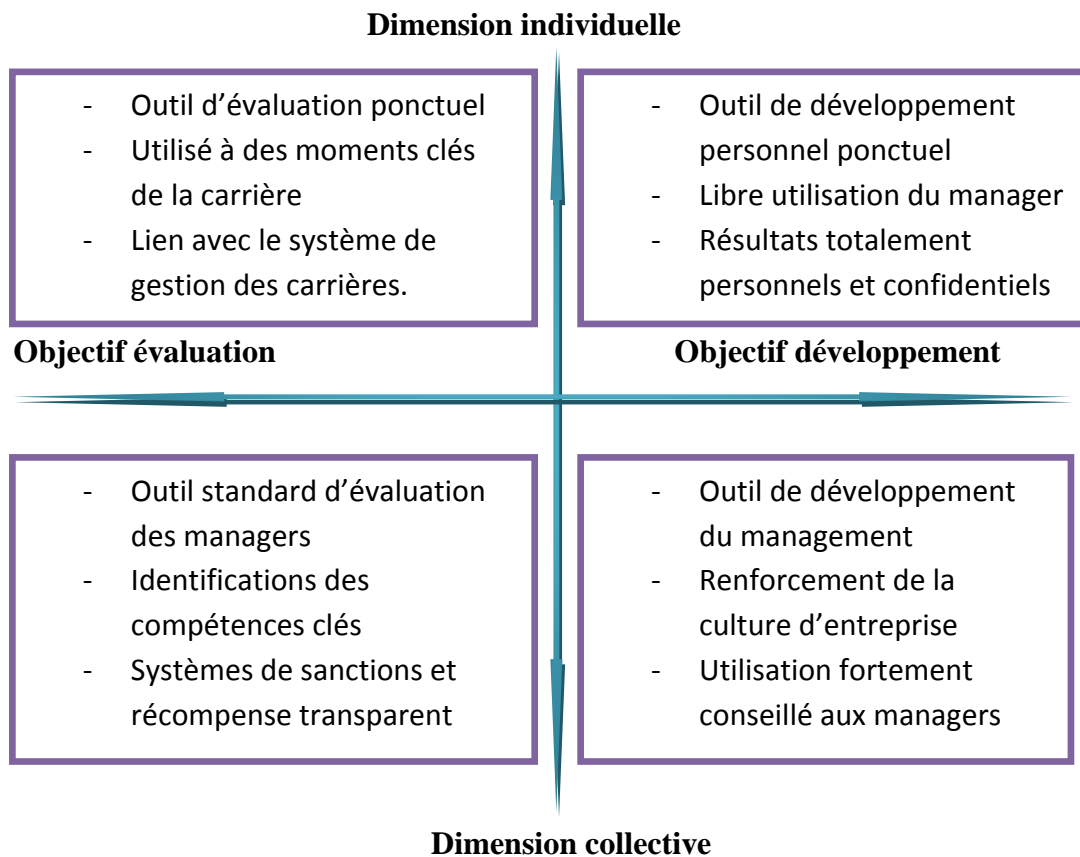
L'évaluation 360° est une évaluation qui permet d'évaluer les compétences managériales d'un cadre qui est faite par son entourage professionnel. Cette évaluation peut être utilisée individuellement ou bien collectivement lorsqu'un groupe de cadres souhaitent améliorer leur style de management. Elle s'effectue à partir d'un formulaire qui est distribué à environ vingt personnes et dont les questions sont comprises entre 40 et 120 voire même 200 questions.

En effet, la méthode 360° a pour objectif de fournir à un cadre, un manager ou une personne qui exerce une fonction d'encadrement un feed-back sur sa manière de manager et il peut s'auto-évaluer, être évalué par son supérieur hiérarchique, ses collaborateurs mais aussi par ses collatéraux.

Cependant, le 360° feed-back doit permettre au cadre ou manager de mettre en évidence les points forts et les points à améliorer. Cette méthode 360° peut se décliner en méthode 180° c'est-à-dire à une évaluation plus restreinte ou en méthode 540° c'est-à-dire qui va permettre une évaluation qui va impliquer les clients et les fournisseurs.

Nous allons distinguer des situations utilisant la méthode 360° selon les objectifs qui sont utilisés tout en distinguant la dimension collective de la dimension individuelle et l'objectif d'évaluation de l'objectif de développement.

Schéma : distinction des deux types de dimensions et des deux types d'objectifs.



Sources : la Gestion des Ressources Humaines, Chloé GUILLOT-SOULEZ, page 80

Ce schéma nous explique l'intérêt que porte la méthode 360° pour l'entreprise et aussi pour le personnel en termes d'évaluation du personnel mais aussi en termes de développement de l'entreprise.

Après avoir défini cette méthode et avoir donné son principe, nous passons par expliquer les différents avantages qui existent mais aussi ces limites.

B. Avantages et limites

- les avantages

La méthode de 360° dispose les avantages suivants :

- La durée pour remplir le questionnaire est limitée puisqu'il prend 30 minutes à 1 heure.
- Son évaluation est aussi anonyme parce qu'il n'y a pas les coordonnées des personnes qui évaluent.
- Cette méthode est complète de la réalité et elle est perçue par l'entourage sur des compétences précises.

Après avoir cité les avantages qui existent de cette méthode, nous allons passer aux inconvénients.

- les limites

Cette méthode a plusieurs inconvénients et ces inconvénients sont :

- Cette méthode est très coûteuse au niveau matériel et au niveau de l'intervention du consultant.
- Il y a un manque de disponibilité des évaluateurs, c'est-à-dire qu'il faut s'assurer que ceux qui évaluent soient plus disponibles.
- Les réponses aux questions sont très subjectives c'est-à-dire qu'ils ne reflètent pas forcément la vérité.
- L'implication des évalués dans cette évaluations nécessite aussi celle de la direction.
- Il faut que la qualité du rapport de restitution soit fiable et exploitable.

Après avoir expliqué ce que c'est que la méthode 360°, nous allons voir la méthode de l'entretien individuel et collectif.

4. L'assessment center

A. Définition et principe

L'assessment center dite « centre d'évaluation » est une méthode qui permet d'évaluer la performance, les comportements, les capacités, les potentiels et les compétences individuelles mais permet aussi d'évaluer les aptitudes à interagir avec les autres, à résister au stress, à réfléchir et à prendre des décisions. L'évaluation est réalisée avec des tests qu'ils soient individuels ou collectifs.

Cette méthode est souvent utilisée pour le recrutement puisqu'elle sert tout de même à évaluer les managers et aussi les chefs de projet. Elle est aussi utilisée dans toutes les entreprises de grandes tailles. Avec l'assessment center, l'évaluation peut se faire soit en interne ou en externe. Lorsque l'évaluation se fait en externe, un rapport de restitution sera remis à l'évalué mais aussi à l'entreprise. L'évaluation reste toujours individuelle même si les simulations sont organisées en face à face ou en groupe.

Après avoir donné la définition et le principe de l'assessment center, nous allons terminer par donner les avantages et les inconvénients de cette méthode d'évaluation.

B. Avantages et limites

- Les avantages

Les avantages de la méthode assessment center sont :

- Cette méthode nous permet d'être jugés par des personnes extérieures à l'entreprise c'est-à-dire que l'on est perçu par un autre regard externe.
- Elle nous permet aussi de s'appuyer à des simulations sont très proches des situations réelles de travail.
- Les outils et les observateurs qui sont utilisés donnent des résultats énormes et très consolidés.

Après avoir donné les avantages de l'assessment center, nous allons donner enfin les inconvénients de cette méthode.

- Les limites

Malgré que cette méthode ait des avantages, elle possède aussi des inconvénients qui sont cités ci-dessous :

- La méthode est très coûteuse puisque sa mise en œuvre constitue un très grand investissement.
- Avec les divers outils qui sont utilisés pour l'évaluation, on peut obtenir parfois des résultats différents.
- Les simulations de l'évaluation peuvent avoir un côté artificiel c'est-à-dire qu'elles peuvent manquer de naturel et d'authenticité.
- La durée pendant laquelle l'évalué se mobilise est d'une demi journée jusqu'à une semaine c'est-à-dire que la durée est très longue.
- Il est très difficile d'évaluer le candidat de manière indépendante sur les différents critères.

Il existe aussi d'autres méthodes d'évaluation dont nous allons pas rentrer dans les détails puisqu'elles ne sont plus pratiquées par les entreprises de nos jours puisqu'elles font l'objet de nombreuses critiques par rapport à la pression et le stress qu'elles génèrent lorsque nous fixons des objectifs individuels, et l'évaluation s'avère discriminante. Parmi ces méthodes, nous trouverons l'évaluation qualifiée et en niveaux, nous avons aussi le classement forcé, la méthode 20-70-10 enfin la méthode PCB (Personal Business Commitment).

III. La notion de compétence managériale

Comme nous l'avons énoncé plus haut, la compétence c'est une « qualification professionnelle qui se décline en connaissances (Savoirs), en pratiques (Savoir-faire) et en comportements relationnels (Savoir-être) ainsi qu'à des aptitudes physiques ».

Les compétences managériales renvoient aux compétences du manager c'est-à-dire à celui qui a la charge d'une équipe au sein d'un service ressources humaines ou tout autre service. En effet, le manager dispose de compétences qui lui sont propres et qui doivent l'aider à progresser dans son métier. Pour certains, le management serait un don, une compétence que certains possèdent et d'autres non. Pourtant, le management s'apprend, il n'est pas inné même si l'on sait que pour certaines personnes ça semble le cas. Une compétence s'acquiert au fur et à mesure de son expérience professionnelle. Parmi les compétences managériales que l'on peut retrouver chez un manager, on peut distinguer les compétences liées à leur savoir-être.

De ce fait, on retrouve la qualité de sa présence, son aptitude à communiquer avec ses collaborateurs et ses équipes. Motiver ses collaborateurs en les poussant à s'investir dans leur travail, organiser les décisions au sein de leur équipe font également partie du savoir-être que l'on peut reconnaître à un manager. Mais l'on peut aussi distinguer des compétences liées à

leur savoir-faire. Pour cela, les managers disposent de formations qualifiantes qui leur permettent d'encadrer leurs collaborateurs, de les accompagner dans leurs tâches. Aussi, le fait de coordonner l'activité d'un collectif constitue pour eux une de leur compétence technique. Ils ont également pour compétences d'effectuer des entretiens qui sont un moyen de nourrir des décisions sur l'évolution de carrière de leurs collaborateurs, les rémunérations ou encore la formation. Ils sont aussi de véritables administrateurs des problèmes de GRH dans la mesure où ils entretiennent et renseignent les bases de données.

IV. Le métier de manager en ressources humaines

En effet, j'ai choisi de m'orienter vers le métier de manager en Ressources Humaines car j'ai effectué mon Stage à la Direction des Ressources Humaines à la Poste de MAYOTTE. J'ai été encadré par la Directrice des Ressources Humaines. Cette expérience m'a beaucoup enrichi et m'a permis de d'approfondir mes compétences et mes connaissances dans le domaine RH. De ce fait, c'est grâce à cette expérience et à quelques recherches que je vais pouvoir argumenter pour bien vous décrire le métier de manager au sein d'une organisation RH.

1. Qu'est ce qu'un manager en général ?

L'expression ou encore le verbe « Manager » signifie diriger une entreprise, gérer son activité. C'est le manager qui a ce rôle de dirigeant, c'est lui qui a le mérite de manager son équipe.

Dans une entreprise, le Manager a sous sa responsabilité une équipe, qu'il doit diriger et encadrer afin de parvenir à de bons résultats. Pour ce faire, il dispose de certaines qualités qui sont indispensables dans son travail. Etre manager revient tout d'abord à accepter son rôle dans l'organisation c'est-à-dire être conscient des multiples tâches auxquelles l'on doit faire face. En effet, l'une des qualités principales d'un bon manager en entreprise c'est la patience car il a la responsabilité de son équipe, et il doit être patient en assistant ses collaborateurs dans leur travail. Ensuite, il doit savoir écouter les autres c'est-à-dire les personnes avec qui il travaille ou celles dont il a la charge (ses collaborateurs, ses chefs, ses collègues). Un bon manager doit également savoir conseiller ses collaborateurs sur leur projet professionnel, avoir une vision sur leurs problèmes afin de les aider, de les orienter vers un chemin plus prometteur pour eux. Encadrer son équipe est aussi l'une de ses qualités. Cela implique pour le manager qu'il fasse bien son travail, et qu'il pense à l'avenir de ses membres.

Enfin, nous pouvons conclure en disant que les qualités d'un manager sont les mêmes quelque soit l'organisation dans laquelle il travaille. Que ce soit une entreprise, une association ou une collectivité publique, le manager possède les mêmes qualités qui font de lui une personne indispensable.

La rémunération d'un Manager en Ressources Humaines dépend de la taille de l'entreprise. Mais en général, le montant se situe entre 6500 et 10 000€ brut par mois car il bénéficie en outre de différentes primes ou avantages.

2. Qu'elles sont les qualifications pour devenir manager en ressources humaines ?

Ce métier correspond à un métier de cadre et pour cela des qualifications sont exigées pour pouvoir exercer le métier. En effet, le métier de manager en ressources humaines s'exerce au niveau Master (Bac + 5) ou un DSCG (Diplôme Supérieur de Comptabilité et de Gestion). Ce métier exige de la rigueur, sens du dialogue et de l'écoute, esprit d'analyse et de synthèse, mobilité, disponibilité, maîtrise outils d'analyse et enfin le sens relationnel.

En détenant ces qualifications citées précédemment, on peut tout à fait exercer le métier de manager. Le métier de manager est un métier sous haute responsabilité et il est nécessaire d'avoir au minimum ces qualifications citées pour pouvoir l'exercer.

La Directrice des Ressources Humaines de La Poste est en effet manager et a comme qualification un Master 2 en Communication.

3. Les missions et rôles d'un manager au sein d'une organisation RH.

Les missions et rôles d'un manager sont diverses. Comme on le sait, le manager d'un service Ressources Humaines s'exerce à l'aide d'assistants RH. Le Directeur des Ressources Humaines est en effet aidé par ses assistants RH. Et le manager d'une organisation Ressources Humaines a comme missions et rôle de :

- Maîtriser les stratégies et attentes de l'entreprise dans laquelle il exerce pour pouvoir mieux sélectionner les salariés.
- Organiser des entretiens personnels et collectifs pour pouvoir être à l'écoute des salariés.
- Participer à toutes les réunions de la direction.

- Etre disponible pour toutes interrogations internes ou externes.
- Elabore le planning de travail des salariés.
- Procéder au recrutements ou licenciement des salariés.
- Assurer la retransmission commentée des informations auprès de la direction générale.
- Organiser le dialogue social et participe aux opérations de communication interne liées aux mutations de l'entreprise.
- Maitriser son personnel. Pour cela il faut qu'il connaisse tout son personnel pour pouvoir mieux répondre à leurs attentes.
- D'assurer le suivi administratif des dossiers du personnel. Pour cela, il faut avoir des connaissances très solides dans le droit du travail.
- D'établir des déclarations auprès des différents organismes sociaux. Il doit fournir des Contrats de travail et des fiches de paie. Pour cela, il faut maitriser les outils informatiques et surtout les logiciels de paie.
- Suivre le personnel et organiser, et planifier leurs parcours. Pour cela il faut un dossier complet du salarié pour pouvoir organiser des formations si nécessaire et planifier sa retraite.
- Etablir le bilan social et des tableaux de l'entreprise.
- Elaborer un système pour procéder aux rémunérations des salariés.

En gros ses rôles et missions peuvent se qualifier par les termes suivants : anticiper, analyser, décider, gérer, organiser, superviser.

4. Les avantages et les inconvénients du métier.

Comme pour tous les autres métiers, celui de manager dans une organisation Ressources Humaines comporte des avantages mais aussi des inconvénients. La première chose que je peux préciser c'est avant tout que ce métier est un métier de cadre et cela à des avantages mes aussi des limites.

- Les Avantages :

Tout d'abord, quand on est manager on est à peu près bien payé malgré que le salaire dépend et la taille et de la structure de l'entreprise dans laquelle on exerce. Il a droit à des primes professionnelles. Il est aidé par ses assistants donc son travail peu s'alléger et peu demander conseils à ces derniers. Un manager a beaucoup de contacts et participe dans les décisions les plus importantes de l'entreprise qu'il appartient. Est très proche de la direction et est au courant de toute l'actualité de l'entreprise. Est très proche du personnel et ça lui permet de les maîtriser et ainsi construire une bonne organisation de travail qui sera en harmonie avec les attentes de l'entreprise et du personnel.

- Les inconvénients :

En effet, c'est un métier qui demande beaucoup de temps de travail. Un manager en Ressources Humaine doit être disponible pour tous les salariés pour des entretiens ou argumentations. Il fait beaucoup d'heures supplémentaires qui ne sont pas forcément comptabilisé dans son salaire. Il est responsable en cas de faute de ses assistantes car c'est dans son devoir de les suivre et les surveiller. En cas de problème de congés, salaire, ou non respect du contrat les salariés reviennent toujours vers lui.

Conclusion

Au jour d'aujourd'hui, la compétence est une caractéristique très primordiale dans le monde du travail. Actuellement, pendant que de plus en plus de gens sont demandeurs d'emploi, les entreprises sont de plus en plus exigeantes sur les compétences de ses personnels ainsi que ses futurs recrues.

Ce travail nous aura permis tout d'abord de savoir ce que c'est que l'évaluation des compétences du personnel dans une entreprise et ses impacts dans les ressources humaines. Cette évaluation des compétences est au cœur des entreprises en matière de gestion des ressources humaines et représente avant tout une importance problème pour les évaluateurs que pour les évalués. La question que nous nous sommes posée était de savoir comment les entreprises procèdent pour évaluer les compétences du personnel tout en combinant avec les compétences managériales ? Nous nous sommes fixés un objectif dans ce mémoire pour répondre à cette question et nous en sommes parvenues à comprendre comment les entreprises procèdent à l'évaluation des compétences des salariés et des managers malgré quelques difficultés parvenues au cours du travail de recherche et cela ne nous a pas empêcher à aboutir à notre recherche et à aborder la problématique principale.

A la fin de se mémoire, nous avons essayé de définir le métier de manager dans les Ressources Humaines. Au cours de mon stage, j'ai été suivie par la DRH qui m'a donné quelques informations sur le métier que j'ai précisé dans le mémoire en question. Cette profession est un métier sous haute responsabilité et nécessite beaucoup de compétences pour pouvoir l'exercer.

Bibliographie

Ouvrage :

- * François STANKIEWICZ ; Manager RH « des concepts pour agir » ; 2^{ème} édition de Boeck.
- * Jean-Marie PERETTI ; Gestion des Ressources Humaines ; 18^{ème} édition 2012/2013 « Vuibert ».
- * René MOULINIER ; Evaluation du personnel « Pour la démocratie de l'entreprise » ; Top édition.
- * D.DUCHAMP et L.GUERY ; la Gestion des Ressources Humaines « repères pratiques » ; édition Nathan.
- * Chloé GUILLOT-SOULEZ ; la Gestion des Ressources Humaines ; 5^{ème} édition 2012/2013 « Gualino ».
- * Jean-Luc UBALDI ; les compétences ; édition revue EPS ; 01/05/2005.
- * Maurice THEVENET, Cécile DEJOUX, Eléonore MARBOT, Etienne NORMAND, Anne-Françoise BENDER, François SILVA ; Fonctions RH « Politiques, métiers et outils des Ressources Humaines » ; 3^{ème} édition PEARSON éducation.

Sites :

- * <http://eduscol.education.fr/cid46097/la-notion-de-competences-et-ses-usages-en-gestion-des-ressources-humaines.html>
- * <http://www.ics-begue.com/metier-manager-en-ressources-humaines.php>
- * <http://www.orientation-pour-tous.fr/metier/management-des-ressources-humaines,12572.html>

Annexe

Projet réalisé pendant le stage :

Il s'agit un livret d'accueil pour les nouveaux recrues de La Poste de Mayotte. J'ai réalisé ce travail avec l'aide de la Directrice des Ressources humaine, la Secrétaire de Direction et Le directeur comptable qui m'ont apportés les informations primordiales pour pouvoir réaliser ce projet. J'ai réalisé ce projet pendant mes deux mois de Stage, mais j'ai aussi servi à l'organisme.

En effet, j'ai remplacé la deuxième assistante RH qui été partie en congé maternité. Et en parallèle avec ce projet j'ai réalisé plusieurs taches comme par exemple.

- L'enregistrement des absences
- Planification des congés
- Elaborations des fiches de présence
- Mise en place des tickets restaurant mensuels pour tous les salariés concerné car tous les salarié n'ont pas droit aux tickets restaurant.
- Réception et traitement des courriers de la Direction des Ressources Humaines.
- Participations aux réunions et aux entretiens et prise de notes.
- Remplacement de la secrétaire de directions pendant ses absences
- Elaborations de dossiers pour retraite
- Enregistrement de formations professionnelles à Mayotte ou en métropole
- Etc.....



LIVRET D'ACCUEIL MAYOTTE

Caribou Maoré

*Bienvenue à Mayotte

Présenté par

BOUN-CHEIKH Fatima

M1 IESTIC

JUIN 2014



SOMMAIRE

LE MOT DU DIRECTEUR.....	
VOUS INTEGREZ LA POSTE.....	
MAYOTTE.....	
LA POSTE DE MAYOTTE.....	
ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DE LA POSTE.....	
ORGANIGRAMME DES ENTITES POSTALE.....	
ENVIRONNEMENT DE LA DIRECTION.....	
LES CORRESPONDANTS SOCIAUX.....	
LES INSTANCES REPRESENTATIVES.....	
LES AVANTAGES SOCIAUX.....	
RAPPEL DES REGLES ESSENTIELLES RH.....	
L'EVOLUTION DE VOTRE CARRIERE.....	
PREVENTION, SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL.....	
INFORMATION PRATIQUES NON RESIDENTS.....	
EXTRAIT DU REGLEMENT INTERIEUR.....	

LE MOT DU DIRECTEUR

« Je vous propose de prendre connaissance de ce livret d'accueil ».

Toute l'équipe vous souhaite une bonne installation dans vos nouvelles fonctions

Christian MONTES

Directeur de La Poste de Mayotte

Profil

Deuxième opérateur européen, le groupe La Poste, producteur, intégrateur et distributeur de services, est le plus diversifié des opérateurs postaux européens et affiche des positions fortes dans ses Métiers. Le groupe La Poste est composé de 4 Métiers et d'une structure transverse.

Les Métiers

L'Enseigne, le Courrier, le Colis-Express, La Banque de détail avec La Banque Postale, la distribution de produits et services avec l'Enseigne La Poste avec ses points de contact répartis sur l'ensemble du territoire.

Chaque métier a ses filiales spécialisées et intégrées.

La Structure Transverse

Plus de 20 directions d'activités et directions support au service des Métiers.

Le groupe La Poste est le 23^{ème} groupe français industriel et de services par son chiffre d'affaires, 20,5 milliards d'euros, et 4^{ème} par ses effectifs avec près de 287 174 collaborateurs. Il réalise déjà 72% de son activité en concurrence et 15,2% de son chiffre d'affaires à l'international.

Grâce aux efforts d'innovation, il est devenu un groupe industriel puissant et il bascule aujourd'hui dans l'ère du service pour être au rendez vous de tous ses clients.

Mayotte en quelques mots

L'île de Mayotte (976) dont le chef lieu est Mamoudzou, 101^{ème} département français depuis le 31 mars 2011 se situe dans le Canal du Mozambique à plus de 10 000km de la métropole. Elle comprend deux îles principales et une trentaine de petits îlots parsemés dans un lagon étendu sur plus de 1 500 km²

La population de Mayotte est de **218 340 habitants** pour une superficie de **375 km²**. Le taux de chômage est d'environ **26%**.

Sa population est issue d'un mélange entre les populations d'origine africaine (avec la culture swahilie) et les différentes vagues d'immigration principalement malgache.

La religion musulmane, implantée sur l'île depuis le 15^{ème} siècle avec la succession d'invasions arabes, occupe une place majeure dans l'organisation de la société.

Infos pratiques

Le décalage horaire entre Mayotte et :

- la France métropolitaine est de + 2 heures en hiver et de +1 heure en été (07h00 à Paris = 08h00 ou 09h00 à Mamoudzou en fonction de la saison);
- l'île de la Réunion est de - 1 heure (07h00 à St Denis = 06h00 à Mamoudzou).

Les deux principaux moyens de transport en communs présents à Mayotte sont la barge et les taxis. Le Service de Transport Maritime (STM) assure le transport aller-retour des passagers et véhicules entre les deux principales îles, de Grande Terre à Petite Terre, toutes les demi heures de jour et toutes les heures de nuit jusqu'à 00h30 en semaine et 3h00 le week end.

Le coût d'un ticket piéton aller retour est de 0.75 euros alors que le coût d'un ticket voiture est de 15 euros. Le paiement du titre de transport s'effectue à la gare maritime de Mamoudzou.

Le taxi est le seul transport en commun en circulation sur les routes de Mayotte. En ville, le prix de la course est de 1,20 euros le jour et 1,50 euros le soir. Des taxis brousses font la liaison entre Mamoudzou et le nord et le sud de l'île et la grille tarifaire s'étend de 1,20 euros et 5 euros par course.

Quelques mots en shimaoré (la langue locale)

A Mayotte, on parle le français, le shimaoré et le shibouchi.

Voici quelques mots en shimaoré : bonjour (jéjé), au revoir (kwahéri), bienvenue (caribou), oui (éwa), merci (marahaba).

LA POSTE DE MAYOTTE

La Poste de Mayotte c'est **164** postiers dont :



L'Enseigne est accessible depuis **20** points de contact :

- **13** bureaux de Poste Enseigne situés à Labattoir, Mamoudzou, Kawéni, Sada, Chirongui, Dzoumogné, Dembeni, Mtzamboro, Kani-Kéli, Combani, Coconi et Passamainti, Koungou,
- **3** Agences Postale Communale : Chiconi, Bandré
- **3** Points de distribution courrier : Kahani, Kawéni et Chirongui
- et **1** centre de tri à Kawéni

Historique

Anciennement appelé le Service Postal et géré par La Collectivité Territoriale, La Direction de La Poste de Mayotte a été créée depuis le 1^{er} février 2003 et est rattachée à la Direction de La Poste d'Outre Mer.

Les missions et les attributions qui lui sont conférées sont les mêmes que celles des autres départements de La Poste.

Chiffres Clés de 2012

Chiffre d'affaire :

- Courrier/Colis : 1,5M€
- Enseigne : 1,56M€

Nombre de tournées de distribution : 44

Courrier :

- Trafic moyen journalier : 26 807/J
- Plis distribués : 21 434/j
- dont intra-départemental: 1 845/J
- Plis expédiés hors département : 1 642/J

Colis :

- Trafic moyen journalier : 376 objets/J
- Colis mis en distribution : 326 objets/J
- Dont intra-départemental : 11 objets/J
- Plis expédiés hors département : 57 objets/J

La Banque Postale :

- Encours : 23757 K€
- Nombre de comptes CCP : 16 294
- Nombre de compte CNE : 14 253
- Nombre de DAB : 13

ENVIRONNEMENT DE LA DIRECTION

La Direction de La Poste de Mayotte se trouve au deuxième étage de l'immeuble Espace situé sur la Route Nationale de Kawéni à côté de DISMA.

L'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h45.

La sûreté

Les normes de sûreté en vigueur imposent l'application d'un certain nombre de règles de contrôles pour accéder aux locaux de la Direction. A cet effet, il vous est remis le jour de votre arrivée un badge d'accès.

La plage horaire standard (7h00 – 16h45) a été programmée et pour rentrer dans les locaux, il faut badger.

Ce badge est personnel et vous en êtes responsable. Mohamed Ben TSONTSO, pièce 12, responsable de la sûreté est votre correspondant pour l'attribution et la gestion des badges.

La salle de réunion

La salle de réunion est mise à votre disposition : la salle YLANG (20 personnes) qui se situe à la pièce 15.

La réservation se fait auprès de l'assistante de direction, Annimari ASSANI, pièce 18. Il vous est demandé, lors de la réservation, de préciser vos coordonnées, le thème de la réunion et le nombre de participants.

Les salles peuvent être équipées d'ordinateur, vidéo projecteur, téléphone, paper board

Il est possible d'obtenir des apéritifs et des boissons en faisant une demande préalable auprès de l'assistante de direction, Annimari ASSANI, pièce 18.

La cafétéria

Située pièce 14, est ouvert de 7h30 à 17h00 et une fontaine à eau, un micro-onde, un réfrigérateur, y sont disponibles.

Le service informatique

Pour des opérations de mises à jour, d'installations de nouvelles applications, problèmes techniques ou toutes demandes de connexions informatiques, vous devez contacter le centre d'appel de la DSEM situé à la Réunion au 0262 40 18 00.

Le développement durable

A travers des gestes simples, des gestes éco citoyens, chaque postier peut au quotidien contribuer à faire vivre le développement durable.

Ayez les réflexes « développement durable » : éteignez les lumières inutiles (lorsque vous quittez votre bureau par exemple).

N'imprimez vos documents que si c'est nécessaire et utilisez du papier recyclé pour tous vos tirages.

L'affichage

Des panneaux d'affichages vous proposent une information de proximité : points d'actualité, manifestations, informations professionnelles sociales et culturelles

LES CORRESPONDANTS SOCIAUX

L'assistante sociale

Mme Claudette MAILLOT, Assistante sociale de la Réunion et de Mayotte est en visite à Mayotte tous les deux mois pendant une semaine. Vous pouvez la contacter au 0262 29 79 06 ou prendre rendez-vous auprès du service des Ressources Humaines au 0269 61 98 05.

La Médecine du Travail

La médecine du travail à Mayotte est assurée par le Service Interprofessionnel de Santé au Travail de Mayotte, MEDETRAM situé en face de la Laiterie de Mayotte et à côté du Centre de Tri de Kawéni.

La santé au travail à Mayotte est exclusivement préventive, les médecins ne sont pas des contrôleurs. Ils doivent s'assurer de la santé et de l'aptitude du personnel à occuper un poste de travail. Ils concourent également à l'amélioration de la sécurité et de l'hygiène sur les lieux de travail.

Votre correspondant social

Les postiers peuvent prétendre, selon le niveau de leurs ressources, à un certain nombre de prestations sociales, relatives à la famille et aux vacances. Pour toutes informations complémentaires et demandes d'imprimés, vous pouvez vous adresser à l'assistante RH : Saïra ABDALLAH – pièce 02 - au 0269 61 98 05 ou par mail à saira.abdallah@laposte.fr

Vous trouverez également les informations sur les activités sociales et les associations à La Poste sur l'intranet : <http://www.portail-malin.com/actualites/index.php>

L'Amicale des Postiers de Mayotte

L'Amicale des Postiers de Mayotte est une association créée depuis le 18 août 2008 dont le but est d'organiser et de développer des activités dans le domaine social, culturel, sportif et des loisirs au bénéfice des agents de La Poste en activités ou retraités.

Son siège social est fixé à :

La Poste de Chirongui

BP 01

97620 CHIRONGUI – MAYOTTE

Son conseil d'administration est élu pour 2 ans lors d'une assemblée générale organisée généralement en fin d'année.

Il comprend un(e) président(e), un(e) vice président(e), un(e) secrétaire, un(e) secrétaire adjoint, un(e) trésorier(e), un(e) trésorier adjoint et des délégués. L'adhésion est volontaire et la participation s'élève à 10€/an.

LES INSTANCES REPRESENTATIVES

Les Organisations Syndicales

A La Poste de Mayotte, les organisations syndicales représentatives sont au nombre de 3:

- FO (Force Ouvrière) dont le secrétaire est Mr MOGNE Mounir.
- UNSA (Union Nationale des Syndicats Autonomes) représenté par Mr Sifa SAID, secrétaire par intérim.
- SUD (Solidaires, Unitaires et Démocratiques) dont le secrétaire est Mr ISSOUFI CHARAHABILI.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

- ◆ Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail a pour mission :
 1. De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des employés de l'établissement ;
 2. De contribuer à l'amélioration des conditions de travail ;
 3. De veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

Le CHSCT procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs de l'établissement ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail.

- ◆ En matière de conditions de travail, le comité doit être associé à la recherche de solution concernant :
 - l'organisation matérielle du travail (charge de travail, rythme, pénibilité des tâches)
 - l'environnement du travail
 - l'aménagement et l'adaptation des postes
 - l'aménagement du temps de travail

Le CHSCT est composé d'un président, de trois représentants du personnel (Mounir Mogne secrétaire, Soufiane Baco, Sifa Said). Le comité se réunit au moins une fois par trimestre.

Le CHSCT est amené à effectuer des visites et inspections des établissements.

Le Comité Technique

Il s'agit d'une instance consultative paritaire qui émet un avis sur les questions collectives relatives à :

- l'organisation générale des Terrains et services placés sous l'autorité du DELP et aux conditions générales de leur fonctionnement,
- à la formation professionnelle du personnel des services de la DTELP.

Le CT est composé d'un président, de 8 personnels titulaires et suppléants de la Direction, et de 8 membres des organisations syndicales titulaires et suppléants.

La Commission Administrative Paritaire (CAP) et la Commission Consultative Paritaire (CCP)

Elles ont pour rôle de donner un avis au chef de service, sur des questions relatives à la gestion individuelle des agents.

Ces commissions ou siègent en nombre égal les représentants de la direction et ceux du personnel, sont réunies à l'initiative du chef de service ou à la demande de l'intéressé.

Elles sont chargées de formuler un avis sur des situations individuelles ayant trait à la mobilité, l'appréciation, la discipline et les parcours professionnels.

Commission du Dialogue Sociale de La Poste (CDSP)

La CDSP présente, précise et commente les orientations et les projets de La Poste de Mayotte aux organisations syndicales.

Elle est compétente pour examiner les dossiers relatifs à l'activité des entités postales notamment sur les dossiers d'organisation, la situation économique, les questions d'actualité, les projets sociaux et de développement du personnel.

La CDSP a pour vocation d'être une instance d'information, de concertation et de prévention des conflits et est composée de représentants de la direction et de deux représentants désignés par chaque organisation syndicale.

La Commission Territoriale de Pilotage et de Concertation (CTPC)

Les missions et les attributions de la CTPC sont:

- présenter le plan d'action annuel adopté par le COGAS
- suivre les actions engagées dans le cadre d'un plan de communication
- présenter les dossiers portant sur l'offre ou la demande sociale
- valider le projet de budget prévisionnel

La CTPC est composé de :

- un président, assisté du directeur des activités sociales,
- 6 responsables opérationnels de La Poste,
- 6 représentants des organisations syndicales,
- 4 représentants des secteurs associatifs.

LES AVANTAGES SOCIAUX

La Restauration

Les tickets repas sont mis en place à Mayotte depuis 2008. Sont bénéficiaires, les agents qui :

- ne sont pas rattaché à un point de restauration collective ;
- sont physiquement présent à leur poste de travail et qui ont un horaire de travail qui comprend la pause déjeuner (fin de service après 13h45) ;
- ne bénéficient pas d'autres aides en matière de restauration

Le nombre de tickets repas autorisé est fonction du nombre de jours de présence effective de l'agent au cours du mois.

La valeur du ticket à laquelle peut prétendre un agent est déterminée en fonction du traitement indiciaire brut pour un fonctionnaire et du salaire de base pour un salarié.

La valeur unique de la quote-part à la charge de l'agent n'est pas appliquée à Mayotte, seule l'aide de la Poste de 2,85€ ou de 1,90€ est appliquée.

Indice/Salaire	Participation de La Poste
Indice \leq 387 Salaire \leq 19669,48€	3
Indice $>$ 387 Salaire $>$ 19669,48€	2

Les tickets repas sont utilisables dans plusieurs restaurants (liste affichée dans chaque établissement).

La Mutuelle

Depuis le 1^{er} janvier 2007, tous les salariés de La Poste bénéficient du contrat collectif Prévoyance et Santé de la Mutuelle Générale.

Le même contrat a été mis en place pour tous les fonctionnaires ainsi que leurs ayants droit au 1^{er} janvier 2012.

Ce contrat a pour objectif d'améliorer la protection complémentaire Prévoyance des salariés en matière d'incapacité, d'invalidité et de décès et de créer une couverture complémentaire santé.

L'Épargne salariale

La Poste a signé le 08 décembre 2006 avec les organisations syndicales FO, CFDT, CFTC, CGC, UNSA, deux accords sociaux qui permettent de mettre en place deux dispositifs d'épargne salariale :

- un Plan d'Épargne Groupe (PEG)
- et un Plan d'Épargne pour la retraite collective (PERCO).

Le PEG et le PERCO sont des dispositifs légaux qui permettent d'investir dans un portefeuille collectif de valeurs mobilières (actions, obligations...).

Ces deux plans sont gérés par La Banque Postale.

Souscrire à un PEG engage pour une durée minimale de 5 ans et les fonds placés sur un PERCO sont bloqués jusqu'au départ à la retraite (sauf cas de déblocage anticipé).

PEG et PERCO sont alimentés par les versements du postier abondés par l'entreprise. L'abondement peut atteindre 1500€ bruts par année civile pour le PEG et 900€ bruts par année civile pour le PERCO.

La Poste a mis en place un site Internet/Intranet accessible depuis i-Poste :

www.epargnessalariale.laposte.fr

Offre Logement

→ Réf. "Accord sur la politique du logement social à La Poste" p.8

La Poste a mis en place une Aide au logement dont les bénéficiaires sont les postiers débutants fonctionnaires ou salariés en CDI, de classe I, II, III et de Groupe A quel que soit leur Métier ou leur domaine d'activité. Cette aide est versée aux postiers locataires ou accédants à la propriété, son montant mensuel brut est de 130€, la

durée de versement est de 18 mois. La demande devra être formulée dans les 18 mois suivant la date d'embauche en CDI.

Assistance à la mobilité professionnelle (MOBILI-PASS...)

→ Réf. www.portail-malin.com/logement/index.php

RAPPEL DES REGLES ESSENTIELLES RH

Organisation du Temps de Travail (OTT)

La durée hebdomadaire de travail (DHT) est de 35 heures à La Poste et les possibilités d'aménagement du temps de travail sont :

- 35 heures par semaine sans négociation avec les organisations syndicales,
- 35 heures en moyenne sur 2,3 ou 4 semaines avec négociation et avec ou sans signature d'accord,
- 35 heures en moyenne sur des périodes supérieures à 4 semaines avec négociation et signature d'un accord
- 1565 heures sur l'année avec négociation et signature d'un accord.

Congés annuels

Les congés annuels sont calculés sur la base de 5 fois la durée des obligations hebdomadaires de services soit 30 jours si vous travaillez 6 jours par semaine et 25 jours pour 5 jours par semaine.

Repos Exceptionnels ou RE

3 RE sont attribués au 1^{er} novembre de l'année N :

- si le recrutement de l'agent a été fait en cours d'année et est calculé au prorata de l'activité,
- pour les agents à temps partiel, ils sont calculés en fonction du nombre de jours ouvrés de l'agent. Ils doivent être pris entre le 1^{er} novembre N et le 30 avril de l'année N+1.

Bonifications ou BONI

Si vous prenez vos congés en dehors de la période du 1^{er} mai au 30 septembre de l'année N, vous bénéficiez de bonifications (BONI) :

- 0 jour de bonification si moins de 5 jours de CA pris hors période ;
- 1 jour de bonification si entre 5 jours et 7 jours de CA pris hors période ;
- 2 jours de bonifications si plus de 8 jours de CA pris hors période ;

Règles de report

Au 31 décembre de l'année N sur l'année N+1, peuvent être reportés :

- Deux fois les obligations hebdomadaires soit 5 ou 6 jours de CA et BONI
- Tous les RE
- Tous les RC
- Tous les JRS jusqu'au 30 mars de l'année N+1 pour les agents bénéficiant d'une convention individuelle de forfait

Congés spéciaux

- ❖ Des **Autorisations Spéciales d'Absence (ASA)** sont octroyées aux fonctionnaires et salariés pour des raisons liées à la vie familiale ;
- ❖ Tout agent dans l'impossibilité d'exercer sa fonction peut bénéficier d'une **absence pour maladie**, justifiée par un arrêt de travail délivré par le médecin ;
- ❖ Toute femme quelque soit son statut, peut prétendre à un **congé de maternité** sur présentation d'un certificat médical attestant de sa grossesse ;
- ❖ Tout agent masculin en activité a droit au **congé de paternité** sans qu'aucune ancienneté ne soit requise dès lors que la demande est effectuée dans les délais (4 mois après la naissance de l'enfant) et le lien de filiation établi (acte de naissance de l'enfant) ;
- ❖ Les agents peuvent prétendre à un **congé d'adoption** dès qu'un enfant leur est confié en vue de son adoption.

Le Compte Epargne Temps (CET)

L'agent peut alimenter son CET des jours suivants pour une année :

- 5ème semaine de CA soit 5 ou 6 jours selon le régime de travail
- 10 jours de RC pour les fonctionnaires et agents contractuels de droit public, 10 RCR ou RCO pour les salariés de droit privé
- 3 RE
- 2 jours de BONI
- Tout ou partie des JRS pour les agents au forfait

Il n'y a pas de délai d'utilisation des droits au CET.

La période d'alimentation du CET est comprise entre le 1^{er} novembre de l'année N jusqu'au 30 avril de l'année N+1. Cette alimentation se fait au titre des droits à congés ou à repos, acquis au cours de l'année N.

Les Déplacements Professionnels

Lors de vos déplacements en Métropole ou dans un DOM pour des formations, réunions ou séminaires, vous devez compléter un ordre de mission et le joindre à l'imprimé de remboursement de frais de déplacement que vous devez remettre au service RH à votre retour.

Dans le cadre de votre déplacement, sont indemnisés les frais de repas ainsi que les frais d'hébergement et de transport sur justificatif.

La Formation

Il relève de l'initiative et de la responsabilité de La Poste et accompagne les évolutions industrielles, technologiques et organisationnelles. Il regroupe l'ensemble des actions de formations que La Poste, en sa qualité d'employeur, a défini et retenu pour son personnel selon les besoins et priorités de chaque Métier et Activité.

3 types d'actions sont mises en œuvre : les actions d'adaptation au poste de travail, les actions liées à l'évolution et au maintien dans l'emploi et es actions de développement des compétences.

Les formations sont répertoriées dans le catalogue formation disponible sur le site Intranet de chaque métier. Elles s'inscrivent dans une perspective de développement de votre service ; c'est pourquoi l'accord de votre manager est un préalable. Elles peuvent se dérouler aussi bien en interne qu'en externe.

La promotion pour les classes I à III

Un itinéraire à La Poste, c'est d'abord une richesse d'activités dans les métiers que vous pourrez exercer successivement en fonction de vos compétences professionnelles et de votre motivation.

Il existe désormais un même système de promotion pour tous, fonctionnaires et salariés. C'est la reconnaissance des acquis, du potentiel ou de l'expérience qui détermine le choix du dispositif de promotion :

- ❖ **La Reconnaissance des Acquis Professionnels (RAP)** : progression d'un niveau de classification. Il permet aux postiers d'évoluer de façon progressive principalement au sein du même domaine professionnel
- ❖ **La Reconnaissance du Potentiel Professionnel (RPP)** : progression de plusieurs niveaux de classification et accès au groupe A. il s'adresse aux postiers qui souhaitent évoluer de manière significative sur plusieurs niveaux de classification, au sein de même domaine professionnel ou changer de domaine professionnel
- ❖ **La Reconnaissance de l'Expérience Professionnelle (REP)** : progression d'un niveau de classification basée sur la valeur professionnelle.

Pour toute information concernant le dispositif de promotion, vous pouvez vous référer au site Intranet de La Poste. Vous y trouverez les postes concernés, les dates de clôtures d'inscription, dates de début des épreuves.

La mobilité

Les postes vacants, ainsi que leurs conditions d'accès, font l'objet d'une publication interne au sein des différents services. Les salariés, au même titre que les fonctionnaires, peuvent répondre aux appels à candidatures.

Pour faire de la mobilité une démarche professionnelle constructive et positive, mieux identifier l'offre et la demande et les mettre en phase, La Poste lance par ailleurs des Forums Mobilité et des Bourses d'Emploi.

Accueil Sécurité

Les consignes générales de sécurité ainsi que les prescriptions de sécurité spécifique à chaque poste de travail doivent être remis à tout nouvel arrivant dans l'entité. Cet accueil est assuré par le directeur d'établissement ou l'encadrant de proximité.

Un Registre d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail est à la disposition de tous, dans chaque établissement. Il est destiné à recueillir toutes les observations relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail.

Le Plan Santé et Sécurité au Travail

La Poste a lancé en septembre 2010 son nouveau plan santé, sécurité au travail qui met l'accent sur l'évaluation des risques professionnels en la positionnant comme une démarche managériale qui doit être mise en œuvre de façon pluridisciplinaire. A travers ce plan, La Poste s'engage sur 4 priorités :

- Une prise en compte renforcée des personnes en cas de changement important (prise en compte des situations individuelles, respect d'un délai d'au moins 18 mois entre deux changements d'organisation...);
- Une plus grande association des personnels à la prévention santé et sécurité au travail (formation des managers et sensibilisation des agents à la prévention des risques d'incivilité ou d'agression...);
- Une prévention accrue des risques importants tels que les risques routiers, de chute de plain-pied et autres ;
- Une prise en compte renforcée de santé au travail par le management (évaluation annuelle des risques professionnels dans chaque établissement...)

Véhicules de service

La conduite d'un véhicule, dans le cadre de l'activité professionnelle, fait partie intégrante du poste de travail occupé par l'agent et implique donc des obligations et des responsabilités pour la hiérarchie et les agents.

Tout agent amené à conduire, occasionnellement ou régulièrement, un véhicule de La Poste doit être habilité par le directeur d'établissement ou de service.

Les véhicules ne doivent être utilisés que dans le cadre du service et le transport de personnes étrangères au service est strictement interdit sauf autorisation exceptionnelle.

Le remisage à domicile est soumis à autorisation.

La Prévention routière

Savoir anticiper le risque routier qui est un risque professionnel à part entière, c'est éviter des conséquences dramatiques. C'est dans ce cadre que La Poste a priorisé les principes suivants :

- poursuivre la sécurisation des équipements et des sites de La Poste ;
- renforcer les actions de sensibilisation et de formation des postiers ;
- renforcer la compréhension des situations de travail à risque et mettre en œuvre les actions de prévention adaptées ;

Les Equipements de Protection Individuelle

Les personnels doivent respecter les consignes de sécurité prescrites localement par le directeur d'établissement. Ils sont tenus, à ce titre, d'utiliser les moyens et équipements adaptés de protection individuelle (casque, gants, chaussures de sécurité...) ou collective mis à disposition.

Numéros d'urgence

- Centre antipoison : ☎ 02 41 48 21 21
- Médecin du Travail : MEDETRAM – Immeuble GMOI – Zone Industrielle Kawéni – 97600 MAMOUDZOU ☎ 02 69 60 23 83
- Assistante sociale : Madame Claudette MAILLOT ☎ 02 62 29 79 06
- En cas d'incendie : prévenir votre directeur d'établissement
- Centre Hospitalier de Mayotte ☎ 02 69 61 80 00
- Pompiers : ☎ 18
- SAMU : ☎ 15
- Police : ☎ 17

INFORMATIONS PRATIQUES NON RESIDENTS

SOGEA MAYOTTE

ZI Kaweni

BP 22

97600 Mamoudzou

Tél : 02 69 61 11 42

Fax : 02 69 61 13 77

L'eau est distribuée par la SOGEA, Société Générale des Eaux de Mayotte. L'eau SOGEA est tout à fait potable. Les factures sont bimestrielles. La première tranche de 10 m3 coûte 0,87 € le m3, la 2è tranche de 20 m3 coûte 1,32 € le m3, etc.

EDM

B.P 333 Kaweni

97600 Mamoudzou

Tél particuliers : 02 69 61 44 44

Tél professionnel : 02 69 60 82 53

Electricité de Mayotte (EDM) gère la production, la distribution et la commercialisation de l'électricité sur Mayotte.

EDM applique sur l'île des règles énergétiques très similaires de celles du continent, tant en matière de production qu'en matière de distribution. EDM est administré par la collectivité locale de Mayotte, par EDF et par la SAUR.

TELEPHONIE

Lors d'appels locaux ou pour joindre Mayotte depuis la métropole, il suffit de composer le 02 69 suivis du numéro à 6 chiffres pour les lignes fixe, 06 39 suivis du numéro à 6 chiffres pour les mobiles et de composer le numéro à 10 chiffres de votre correspondant lors d'appels vers la métropole.

En terme de téléphonie mobile, on trouve sur l'île les 3 opérateurs suivants :

- **SFR**, avec 20 points de vente répartis sur toute l'île.
- **ORANGE**, avec 4 points de vente (Kawéni, Mamoudzou, Petite Terre et Majicavo) sur l'île.
- **ONLY**, avec 5 points de vente (Mamoudzou (2), Kaweni, Labattoir et Majicavo) sur l'île.

INTERNET

STOI

13 rue place mariage

97600 Mamoudzou

STOI, propose l'accès Internet permanent à Haut Débit sans fil accessible aux particuliers comme aux entreprises sur la [zone de couverture](#) à partir de 54 €/mois, débit jusqu'à 2 Mbps.

ONLY

Rond point El farouk Kaweni

97600 Mamoudzou

Propose l'Internet à bas débit 59k, à partir de 15€/mois.

ORANGE

Res Allamanda Grande Traversee Kaweni

97600 Mamoudzou

Propose l'Internet à bas débit, 59k à partir de 15€/mois

IMPOTS

Route de l'hôpital

97600 Mamoudzou

Tél : 02 69 61 12 08

Le régime fiscal en place à Mayotte présente de nombreuses spécificités. Tout d'abord, la TVA et les impôts locaux ne sont pas applicables. S'agissant de l'impôt sur le revenu, il est prélevé à la source. Concernant les personnes non résidentes fonctionnaires comme salariées à Mayotte, elles demeurent imposables sur les revenus de source mahoraise auprès de la collectivité territoriale.

Démarches à effectuer :

- Première année :
 - Déclaration des revenus du travail de l'ancienne résidence jusqu'à la date de mutation se fait à sa Trésorerie qui sera transféré à la Trésorerie des non résidents.
 - Pour la partie de l'année passée à Mayotte la déclaration des revenus du travail ce fait à partir de la date d'arrivée à Mayotte, la feuille à remplir est à retirer auprès de la Trésorerie. Concernant les autres revenus (immobilier, mobilier rentes...) il faut les déclarer avec les revenus Métropole.
- Les années suivantes :
 - Déclaration des revenus du travail de Mayotte à la Collectivité Territoriale.
 - Déclaration des autres revenus (immobilier, mobilier rentes...) à la Trésorerie des non résidents.

CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE

Direction Imm. Banninga

Ancienne place du Marché

97600 Mamoudzou

Tél : 02 69 64 02 17

La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) assure en tant qu'organisme de droit privé chargé de la gestion service public les remboursements des frais de soins.

La CSSM prend en charge les indemnités de maladie et de maternité des salariés. Pour les fonctionnaires les indemnités sont prises en charge par l'employeur.

Dans le système public (Centre Hospitalier de Mamoudzou, de Dzaoudzi, de Kahani, de Mramadoudou et dans les dispensaires) la gratuité des soins est appliquée pour les français et étrangers en situation régulière.

CAISSE ALLOCATION FAMILIALE

Angle des rues des Ateliers et de la

Grande Traversée ZI KAWENI

97600 MAMOUDZOU

Tél : 08 10 25 97 60

L'Etablissement des allocations familiales de Mayotte, mis en place en mars 2002, gère les prestations familiales de ses allocataires ayant la charge effective et permanente d'enfants.

Sont payés aux allocataires de Mayotte qui remplissent les conditions requises, les prestations suivantes :

- L'Allocation Familiale (AF) d'un montant de 54.25€ pour un enfant, 86.80€ pour 2 enfants, 104.12€ pour 3 enfants, 121.44€ pour 4 enfants et 17.32€ par enfant supplémentaire ;
- L'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS) d'un montant de 102.21 pour un enfant scolarisé au primaire et 170.33€ pour un enfant du secondaire ;
- L'Allocation pour Adultes Handicapés (AAH) pour un montant annuel de 2532€ soit 211€ par mois.
- L'Allocation de Logement (AL) dont le montant dépend du loyer payé, des ressources du foyer et du nombre d'enfants à charge

CAISSE D'ASSURANCE CHOMAGE DE MAYOTTE

Résidence de l'horloge

33 Lotissement les Hauts Vallons

BP 801 Kaweni

97600 Mamoudzou

Tél : 02 69 61 95 55

La Caisse d'Assurance Chômage de Mayotte (CACM) mise en place à Mayotte depuis janvier 2006, assure le paiement des allocations chômage aux :

- salariés privés de leur emploi suite à un licenciement économique ou suite à une liquidation judiciaire ;
- salariés sous contrat nouvel embauche ayant perdu leur emploi après 4 mois de présence dans l'entreprise.

SANTE

Le Centre Hospitalier de Mayotte (CHM) gère de nombreuses entités :

- le Centre Hospitalier de Mamoudzou
- le Centre Hospitalier de Dzaoudzi
- le Centre Hospitalier de Kahani
- le Centre Hospitalier de Mramadoudou
- et plusieurs dispensaires dispatchés dans toute l'île.

On y trouve les services suivants : urgences, médecine, pédiatrie, chirurgie, psychiatrie, ORL, maternité, radiologie, ophtalmologie, kinésithérapie, cardiologie, anesthésie, gynécologie, obstétrique, cabinet dentaire ;

Le secteur libéral se constitue de médecins généralistes libéraux et de quelques médecins spécialisés. Plusieurs cabinets dentaires, de masseurs, un laboratoire d'analyse, un laboratoire de radiologie ainsi que plusieurs pharmacies et plusieurs opticiens sont également présents sur l'île.

Instruction du 2 décembre 2011 (CORP-DRHRS-2011-336)

Objet et champ d'application

Article premier. – Le présent règlement fixe exclusivement :

- les règles générales et permanentes relatives à l'exécution du service ;
- les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.

L'ensemble de ces dispositions s'applique à tous les personnels travaillant à La Poste, quel que soit leur statut ou leur contrat de travail. Un exemplaire de ce règlement est obligatoirement affiché et mis à la disposition des personnels dans tous les services de La Poste et doit être émergé par chaque postier.

Art. 2. — Toute entité placée sous l'autorité directe et hiérarchique d'un responsable ayant une autonomie de gestion et de décision en propre ou par délégation, est tenue d'afficher et d'appliquer le présent règlement.

Art. 3. – Dans le respect strict de ses dispositions, ce règlement est complété par les notes de service jugées nécessaires compte tenu des spécificités des entités. Ces notes de service sont communiquées par les personnels d'encadrement aux personnels concernés et affichées, le cas échéant, sur des panneaux réservés à cet usage. Un emplacement est également réservé aux dispositions légales et réglementaires devant faire l'objet d'un affichage obligatoire.

Art. 4. – Convention commune La Poste - France Télécom.

Un avis spécifiant la convention applicable aux salariés, ainsi que ses avenants et les modalités de consultation de ces différents documents, est obligatoirement affiché aux emplacements réservés aux communications destinées aux personnels, dans chaque établissement employant des salariés. Ces textes doivent faire l'objet d'une communication par l'encadrement de l'entité et doivent être mis à la disposition du personnel.

Art.4 bis - Référentiel de Déontologie du Groupe La Poste

Tout postier est tenu de respecter les règles de conduite individuelles ou collectives figurant dans le Référentiel de Déontologie du Groupe La Poste.

Vie et exécution du service

Horaires de travail

Art. 5. – L'amplitude journalière maximale de travail est fixée à 11 heures pour tous les personnels, sauf dispositions applicables aux conditions de service particulières; la particularité de ces conditions de service est négociée au plan local.

En tout état de cause, quelles que soient les conditions de service, les directeurs d'établissement ou de service prennent les mesures nécessaires pour assurer à tous les personnels un temps minimum de repos de 11 heures consécutives par période de 24 heures. Les personnels doivent être systématiquement informés de leurs horaires de travail affichés sur leur lieu de travail ou mis à leur disposition pour être aisément consultés. Les modifications de ces horaires doivent, avant leur mise en service, être portées à la connaissance des personnels, dans les mêmes conditions. Les personnels sont tenus de réaliser les opérations confiées à La Poste dans le respect des horaires de travail de leur service et conformément aux directives des personnels d'encadrement.

Art. 6. – Conformément à la réglementation en vigueur :

- la durée du travail s'entend du travail effectif, cela implique que chaque postier assure la tenue de son poste sur la plage horaire de sa vacation et soit assidu à son poste;
- la durée des pauses est comprise dans le temps de travail, sauf l'interruption méridienne de 45 minutes minimum consacrée au repas ;
- les pauses sont réparties par l'autorité hiérarchique au cours des plages horaires de travail en fonction du rythme de travail imposé par la nécessaire récupération des personnels sur leur poste de travail ainsi que par les nécessités de service.

Art. 7. – Dans le cas de travaux nécessitant une présence continue, le postier, avant de quitter son poste, s'assure que son remplaçant ou son successeur est présent; s'il ne l'est pas, il en avise le responsable hiérarchique.

Conditions d'accès et de circulation dans l'entité

Art. 8. – Les personnels sont tenus de respecter les procédures et consignes de sécurité relatives à l'accès et à la circulation des personnes et des véhicules à l'intérieur de l'entité et de ses dépendances. Une carte d'identité professionnelle régulièrement renouvelée est fournie à chaque postier. Les personnels doivent pouvoir la présenter comme preuve de leur appartenance à La Poste. Doivent également être respectées les règles propres à chaque établissement concernant l'accès, le contrôle et la circulation des personnes étrangères au service.

Art. 9. — Un dispositif de vidéosurveillance peut être mis en place, après consultation du CHSCT compétent, dans le respect des dispositions légales et réglementaires visant les conditions de son installation ainsi que l'information et la protection des personnels contre les atteintes à leurs libertés individuelles (décret no 96-926 du 17 octobre 1996 modifié - art. L. 1121-1, L. 1222-4, L. 1321-3 du Code du travail).

Usage du matériel et des ressources de La Poste

Art. 10. — Tout postier est tenu de conserver en l'état le matériel qui lui est confié pour l'exécution de son travail. Il ne doit pas utiliser ce matériel à d'autres fins, et notamment à des fins personnelles, sauf autorisation préalable de sa hiérarchie. Les communications téléphoniques à caractère personnel reçues ou données au cours du travail doivent être limitées aux cas d'urgence. Les correspondances à caractère privé expédiées avec le courrier de La Poste doivent être affranchies. L'usage d'enveloppes de service à des fins personnelles est interdit.

Art. 11. – Il est interdit d'emporter, sans autorisation formelle, des objets, matériels et équipements individuels et collectifs confiés ou appartenant à La Poste.

Art. 12. — Toute personne travaillant dans l'entreprise, quel que soit son statut ou son contrat de travail est tenue de respecter les règles et principes figurant dans :

- la charte relative à l'accès et à l'utilisation des ressources des systèmes d'information de La Poste (circulaire du 11 juillet 2008 – note chartée CORP-DRHRS-2008-0137) ;
- la charte de sécurité des administrateurs informatiques (circulaire du 11 juillet 2008 – note chartée CORP-DRHRS-2008-0138). Ces chartes sont communiquées aux personnels.

Usage des locaux de l'entité

Art. 13. — Pendant les heures de travail, le postier ne doit pas accomplir d'activité à des fins personnelles.

Art. 14. — Il est interdit, sans autorisation préalable du directeur d'établissement ou de service :

- d'introduire dans les lieux de travail des objets et des marchandises destinés à y être vendus;
- de faire circuler des listes de souscription ou de collecte (à l'exception des associations ayant reçu autorisation de la direction chargée de la tutelle des activités sociales); seules les organisations syndicales régulièrement constituées à La Poste peuvent procéder à la collecte des cotisations syndicales et à la diffusion de documents d'origine syndicale, dans les conditions prévues par les textes législatifs, réglementaires et conventionnels.

Exécution des activités professionnelles

Art. 15. — Aucun postier ne peut faire l'objet de discriminations en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille ou de sa grossesse, de ses caractéristiques génétiques, de son appartenance ou de sa non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son nom de famille ou en raison de son état de santé ou de son handicap (art. L.1132-1 à 1132-4 du code du travail – art. 6 et 6 bis loi n°83-634 du 13 juillet 1983). Tout postier a droit, conformément aux lois et règlements en vigueur, à une protection contre les menaces, outrages, injures ou diffamations dont il peut faire l'objet dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci (art. 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 - art. 14 de la convention commune La Poste France Télécom).

Les dispositions relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (annexe 3) doivent être affichées dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche.

INSTANCE DE RECOURS ET D'INFORMATION SUR LES DISCRIMINATIONS

email : diversite-handicap@laposte.fr

Art. 16. — Par la prestation du serment professionnel, tout postier s'engage à exécuter avec probité les opérations confiées à La Poste et à respecter :

- l'intégrité des objets déposés par les clients ;
- le secret professionnel (art. 226.13 et 226.14 du Code pénal) ;
- le secret dû aux correspondances (art. 432.9 du Code pénal) ;

- l'obligation de discrétion professionnelle concernant tout renseignement, fait ou document dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Il s'engage également à signaler à ses responsables hiérarchiques toute infraction aux lois et règlements qui s'imposent à La Poste.

Art. 17. — Dès lors qu'il est au contact de la clientèle, le personnel doit adopter une tenue correcte. Quand l'exécution du service l'exige et sauf en cas de conditions climatiques exceptionnelles, il doit porter la tenue de travail fournie par La Poste.

Art. 18. – Les directeurs d'établissement ou de service et leur équipe d'encadrement ont un devoir général d'information et de communication à l'égard de leur personnel.

Art. 19. — Dans le cadre des relations entre La Poste et La Banque Postale, tout postier agissant au nom et pour le compte de La Banque est soumis à la déontologie bancaire, financière et d'assurance.

Cette déontologie constitue un ensemble de principes et de règles de conduite individuelles ou collectives destiné à être appliqué par le personnel concerné. Ces règles de conduite constituent une obligation professionnelle dont le manquement est constitutif de faute. Les principes généraux ainsi que certaines règles spécifiques sont présentés en annexe 4 du présent règlement intérieur.

Art. 19 bis. – Dans le cadre de ses activités professionnelles, il est interdit à tout postier de recevoir, à titre personnel, procuration (ou mandat de gestion) de la part d'un client, sauf si celui-ci est une personne entretenant avec le postier un lien préexistant de nature familiale, fiscale ou légale.

Aucun postier ne peut bénéficier ou faire bénéficier une personne de son entourage (famille, concubinage, PACS...), directement ou indirectement et sous quelque forme que ce soit :

- de prêts, dons legs et plus généralement de toute libéralité ou transfert patrimonial de la part d'un client, sauf si celui-ci est une personne entretenant avec le postier un lien préexistant de nature familiale, fiscale ou légale ;
- d'un contrat de quelque nature que ce soit souscrit par un client, sauf si celui-ci est une personne entretenant avec le postier un lien préexistant de nature familiale, fiscale ou légale.

Par principe, la réalisation d'opérations postales pour son propre compte n'est pas autorisée.

Retards – Absences

Art. 20. — Un postier ne peut s'absenter du service sans y avoir été autorisé par son supérieur hiérarchique, sauf le cas de danger grave et imminent visé à l'article 52 du présent règlement (droits d'alerte et de retrait).

Art. 21. — Si pour une raison imprévisible (maladie, accident, maladie grave d'un proche, garde d'enfant, intempéries,...) un postier ne peut se rendre à son travail, il doit en avvertir le service le plus tôt possible après le début de la première vacation non assurée, en donnant le motif de son retard ou de son absence.

L'absence doit être justifiée dans les 48 heures et régularisée par l'octroi d'un congé (de maladie, annuel, autre), d'un repos compensateur, d'une autorisation spéciale d'absence ou de facilités de service, sinon le postier est placé en situation d'absence irrégulière.

En cas de récurrence, il pourra être fait application des sanctions prévues en annexe 1 du présent règlement.

Préventions et interdictions du harcèlement

Art. 22. – Dans le respect des dispositions légales et réglementaires (loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002), aucun postier, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat, pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

Aucun postier ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements définis à l'alinéa précédent ou pour les avoir relatés. Toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

Art. 23. – Dans le respect des dispositions légales et réglementaires (loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002), aucun postier ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. Aucun postier ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir les agissements définis à l'alinéa précédent ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir

relatés. Toute rupture du contrat de travail qui en résulterait, toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

Art. 24. — Dans le respect des dispositions légales, doit être appliqué le dispositif de prévention du harcèlement moral mis en œuvre à La Poste.

Sanctions et droits de la défense

Art. 25. – L'inobservation des règles du présent règlement ainsi que tout agissement considéré comme fautif peut, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions visées en annexe 1 du présent règlement, classées par ordre d'importance et déterminées selon le statut des personnels concernés.

Art. 26. — Aucune sanction disciplinaire ne peut être infligée à un fonctionnaire titulaire ou stagiaire ou à un contractuel de droit public sans que l'intéressé ait été au préalable entendu et invité à prendre connaissance de son dossier. Pour les salariés, les sanctions susceptibles d'avoir une incidence immédiate ou non sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération, ne peuvent être prises sans un entretien préalable au cours duquel l'intéressé est invité à fournir les informations relatives aux faits qui lui sont reprochés. Il peut demander à être assisté, lors de cet entretien, par une personne de son choix appartenant au personnel de La Poste. La procédure est conduite dans les conditions prévues par les textes législatifs, réglementaires et conventionnels.

Art. 27. — Pour toute sanction autre que l'avertissement ou le blâme, le postier est invité à comparaître devant un organisme paritaire (commission administrative paritaire pour les fonctionnaires titulaires et stagiaires - commission consultative paritaire pour les salariés et les contractuels de droit public). L'intéressé peut présenter des observations écrites ou orales, citer des témoins et se faire assister par un ou plusieurs défenseurs de son choix. Les recours contentieux relèvent du tribunal administratif (fonctionnaires titulaires et stagiaires et contractuels de droit public) et du conseil de prud'hommes (salariés).

Art. 28. — Toute sanction doit être motivée et notifiée par écrit à l'intéressé. La motivation est constituée par les griefs retenus et constitutifs de la faute. La sanction ne peut prendre effet avant que l'intéressé en ait été informé par écrit.

Art. 29. — En cas de faute grave commise par un fonctionnaire, qu'il s'agisse de manquement à ses obligations professionnelles ou d'une infraction de droit commun, et si le maintien du fonctionnaire dans le service s'avère inopportun, celui-ci peut alors être suspendu de fonctions par le chef de service ou son représentant. Le fonctionnaire ou le contractuel de droit public qui fait l'objet d'une mesure de suspension de fonctions ainsi que le salarié qui fait l'objet d'une mise à pied à titre conservatoire n'ont plus accès aux locaux de service, sauf à y être convoqués.

Hygiène – Sécurité – Conditions de travail

Art. 30. — Un registre d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est mis à la disposition du personnel pour recueillir toutes observations relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail ainsi que pour signaler les situations de danger grave et imminent. En cas d'observations annotées, ce registre est visé quotidiennement par le directeur d'établissement ou de service ou son représentant qui indique les suites données.

Hygiène et santé

Art. 31. — La direction est tenue d'organiser, sur le temps de travail, des visites médicales réglementaires (embauche, reprise...) auxquelles le personnel a l'obligation de se soumettre.

Art. 32. — Il est interdit d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des drogues illicites dans les locaux de service ou pendant le temps de travail. Il est également interdit d'être en état d'ébriété ou sous l'empire de substances illicites dans les locaux de service ou pendant le temps de travail. Le directeur d'établissement ou de service peut décider d'effectuer ou de faire effectuer un contrôle de l'état d'ébriété (alcootest, éthylotest) des personnels dont l'état d'imprégnation alcoolique constituerait un risque pour eux-mêmes ou pour leur entourage, dès lors qu'ils sont affectés à la conduite de véhicules, à des tournées de distribution piétonne ou appelés à utiliser des équipements ou des produits dangereux. Le postier peut refuser ce contrôle et peut contester son état d'imprégnation alcoolique par tout moyen de preuve approprié. S'il l'estime nécessaire, le directeur d'établissement ou de service doit interdire la prise de service, l'utilisation de véhicules, d'équipements ou de produits dangereux. Lorsque cela s'impose, le directeur d'établissement ou de service doit orienter le postier vers les services médicaux et sociaux compétents.

Art. 33. — La consommation des boissons alcoolisées dans les locaux de service ou pendant le temps de travail est interdite, sauf celles autorisées par le Code du travail consommées lors du repas, en quantité raisonnable.

Art. 34. — Le directeur d'établissement ou de service doit faire raccompagner un postier à son domicile ou prendre les mesures adéquates si son état le justifie, sauf dans les cas où l'intervention d'organismes spécialisés extérieurs est nécessaire (pompiers, SAMU, etc.) [cf. instruction du 7 mai 2002 relative à l'organisation des premiers secours aux victimes d'accidents ou de malaises – BRH 2002 RH 26].

Art. 35. — Le personnel est tenu de respecter l'état des locaux mis à sa disposition.

Art. 36. — Il est interdit de fumer dans les locaux fermés et couverts accueillant du public ou constituant des lieux de travail ; une signalisation apparente rappelle ce principe dans ces lieux.

Sécurité et prévention

Règles générales

Art. 37. — Chaque postier entrant ou affecté à un nouveau poste de travail (suite à promotion, mobilité, reclassement, recrutement...), quel que soit son statut ou la nature de son contrat de travail, doit bénéficier d'un accueil sécurité. Cet accueil est assuré soit par le directeur d'établissement ou de service, soit par l'encadrement de proximité ou l'animateur de prévention et doit s'opérer sous des formes diverses : brochures, émargement et remise au postier des consignes de sécurité et du règlement intérieur, visites des locaux... Cet accueil sécurité ne se substitue pas aux actions de formation à la sécurité obligatoires. Chaque postier doit avoir pris connaissance des consignes générales de sécurité et d'organisation des secours (services à contacter, liste des secouristes, etc.) affichées dans l'établissement ainsi que des prescriptions de sécurité spécifiques au poste de travail qu'il occupe (voir annexe 2).

Art. 38. — Des consignes générales relatives à la conduite à tenir en cas d'incendie sont affichées à chaque étage ainsi que dans les locaux à risques. Le directeur d'établissement ou de service doit veiller tout particulièrement aux conditions de stockage des matières dangereuses ainsi qu'à l'affichage et au respect de l'interdiction de fumer dans les locaux présentant des risques particuliers d'incendie.

Art. 39. — L'ensemble du personnel présent est tenu de participer aux exercices d'évacuation périodiques organisés, au moins tous les 6 mois, par le directeur d'établissement ou de service dans le respect du cadre réglementaire.

Art. 40. — Le personnel doit emprunter les voies de circulation dans l'établissement (piétons ; engins) en respectant la signalisation.

Art. 41. — L'accès à toute installation électrique est interdit à toute personne non titulaire d'une habilitation valable pour la tension correspondante.

Art. 42. — Tout accident, matériel et/ou corporel même bénin, survenu à l'occasion du travail ou du trajet, doit être porté, dans les 24 heures, sauf force majeure, à la connaissance du responsable hiérarchique et être consigné par écrit dans les documents déclaratifs prévus à cet effet. En outre, tout incident doit être signalé au responsable hiérarchique.

Art. 43. — Le directeur d'établissement ou de service doit communiquer le présent règlement ainsi que les consignes de sécurité du travail en vigueur dans l'établissement aux personnels des entreprises extérieures intervenant dans l'établissement. Pour les interventions excédant 400 heures par an ou en cas de travaux dangereux définis par arrêté, un plan de prévention doit être établi par écrit conformément aux dispositions du code du travail. En ce qui concerne les opérations de chargement et de déchargement, un protocole de sécurité est établi entre le transporteur et l'établissement d'accueil conformément aux dispositions du code du travail.

La sécurité au poste de travail

Art. 44. — Les personnels doivent respecter les consignes de sécurité prescrites localement par le directeur d'établissement ou de service. Ils sont tenus, à ce titre, d'utiliser les moyens et équipements adaptés de protection individuelle (casques, gants, chaussures de sécurité,...) ou collective mis à leur disposition.

Art. 45. — L'encadrement doit veiller à la mise en œuvre des gestes, des postures et des moyens appropriés aux tâches effectuées par les personnels placés sous sa responsabilité en vue de préserver la santé et la sécurité au travail des postiers.

Il appartient au personnel d'encadrement de veiller au respect, par les personnels placés sous sa responsabilité, des consignes de sécurité et notamment de l'utilisation des équipements de protection nécessaires.

Art. 46. — Les machines et équipements de travail font, le cas échéant, l'objet de consignes de fonctionnement et de sécurité communiquées aux utilisateurs et clairement apposées sur les équipements concernés ou à proximité.

Art. 47. — Toute défectuosité constatée sur un équipement de travail ou une installation doit être immédiatement signalée au responsable hiérarchique direct.

Art. 48. — Il est interdit d'enlever, de remplacer ou de neutraliser tout dispositif de sécurité (véhicules, engins, machines, installations de bâtiments, appareillages techniques ou électriques,...).

Art. 49. — Lorsque l'exécution de l'activité l'exige (conduite de véhicules, machines, ...), le postier doit, pendant son temps de travail, procéder régulièrement à l'entretien et au nettoyage de son outil de travail, dans le cadre des dispositions et moyens prévus à cet effet.

Art. 50. — Les prescriptions de sécurité concernant les conditions d'entretien et de maintenance des équipements de travail et des installations doivent être clairement spécifiées et strictement respectées.

Situation dangereuse

Art. 51. — Le directeur d'établissement ou de service peut demander aux personnels de participer au rétablissement de conditions de travail protectrices de leur sécurité et de leur santé, dès lors qu'elles apparaîtraient menacées.

Art. 52. — Tout postier qui a un motif raisonnable de penser qu'une situation présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ou celles d'autrui, doit avertir immédiatement son supérieur hiérarchique direct ou tout autre responsable dans le service et dispose du droit de se retirer de sa situation de travail. Ce signalement est consigné par écrit dans la fiche réservée à cet effet du registre d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. La procédure et les dispositions à

adopter dans cette situation ne sont pas subordonnées à la consignation écrite du danger (droits d'alerte et de retrait).

Véhicules-Engins

Art. 53. — Les personnels affectés à la conduite des véhicules à moteur doivent, au préalable, recevoir habilitation de la part du directeur d'établissement ou de service dans le respect des procédures d'habilitation en vigueur. Le directeur d'établissement ou de service doit veiller qu'en toutes circonstances, les règles du Code de la route sont effectivement respectées. Seuls sont admis à utiliser les chariots à conducteur porté, les personnels justifiant d'une autorisation à conduire du directeur d'établissement ou de service, conformément à la réglementation.

Art. 54. — Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, en circulation, pour les conducteurs et passagers des véhicules d'un PTAC n'excédant pas 3,5 tonnes et équipés de ceintures.

Toutefois, le port de la ceinture de sécurité n'est pas obligatoire, notamment :

- pour toute personne dont la morphologie est manifestement inadaptée au port de la ceinture;
- pour toute personne munie d'un certificat médical d'exemption délivré par la commission médicale départementale chargée d'apprécier l'aptitude physique des candidats au permis de conduire et des conducteurs ou par les autorités compétentes d'un Etat membre de la Communauté européenne ou de l'Espace économique européen. Ce certificat médical doit mentionner sa durée de validité et comporter le symbole prévu à l'article 5 de la directive 91/671/CEE du Conseil du 16 décembre 1991;
- en agglomération, pour tout conducteur ou passager d'un véhicule des services publics contraint, par nécessité, de s'arrêter fréquemment ;
- en agglomération, pour tout conducteur ou passager d'un véhicule effectuant des livraisons de porte à porte.

Art. 55. — Sauf autorisation expresse et préalable du directeur d'établissement ou de service, il est interdit d'utiliser à des fins personnelles un véhicule de service. Dans les mêmes conditions, il est interdit de transporter un ou plusieurs tiers dans un véhicule de service.

Art. 56. — Les caristes et conducteurs doivent veiller à l'entretien courant du véhicule qu'ils utilisent (niveaux, pression des pneumatiques, freinage, éclairage, nettoyage....) et signaler immédiatement toute défectuosité au responsable hiérarchique direct.

Art. 57. — Le personnel conducteur doit, obligatoirement et sans délai, signaler à son supérieur hiérarchique les sanctions de retrait ou de suspension de permis de conduire dont il aurait fait l'objet, à l'occasion ou en dehors de ses activités professionnelles.

Entrée en vigueur

Art. 58. — Ce règlement a été soumis, pour avis et pour les matières relevant de leur compétence, au comité central d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CCHSCT) de La Poste du 25 juin 2009 et au comité technique paritaire (CTP) de La Poste du 18 juin 20 09. La modification introduite par l'ajout de l'article 4 bis a été soumise pour avis au CCHSCT de La Poste du 27 octobre 2011 et au CTP de La Poste du 9 novembre 2011. Les avis émis par ces comités ainsi que le présent règlement ont été adressés à l'inspecteur du travail.

Art. 59. – Le présent règlement qui est publié au Bulletin des Ressources Humaines La Poste, entre en vigueur le 2 janvier 2012 et doit être affiché dans les lieux prévus à cet effet dans toutes les entités de La Poste. Ce règlement a été déposé au secrétariat du conseil de prud'hommes.