

Ressources humaines

TERRITORIA ARGENT

Ville de Romans-sur-Isère

La prime d'intéressement à la performance collective

1. Innovation en une phrase

La « Prime d'intéressement à la performance collective » est le dispositif par lequel la municipalité romanaise alloue une prime, indexée sur la satisfaction des usagers, aux agents qui ont modéré leurs absences.

2. Mots-clés : Absentéisme – Satisfaction - Performance - Évaluation - Culture du résultat

3. Le besoin

Dans un contexte budgétaire contraint, l'absentéisme chronique coûte cher aux collectivités. A Romans-sur-Isère (35.000 habitants), son coût annuel a été estimé à 1,6 million d'euros.

4. Les objectifs

Le double-objectif fixé est d'apporter une solution structurelle à l'absentéisme massif via un nivellement par le haut tout en améliorant la qualité des prestations délivrées et la satisfaction des usagers vis-à-vis des services publics.

5. La description de l'innovation

Qui ?

Mise en place par la majorité municipale de la collectivité de Romans-sur-Isère.

Pour qui ?

Cette prime concerne l'intégralité des agents (titulaires et contractuels), toutes catégories confondues, dans tout le périmètre géré par la ville de Romans (CCAS et Caisse des écoles compris).

Tous les citoyens-contribuables, usagers du service public, puisqu'elle vise l'amélioration de la qualité du service rendu.

Quoi ?

Pour lutter contre l'absentéisme des agents, la ville a imaginé un mécanisme inspiré du privé : la prime d'intéressement à la performance collective.

- Spécificité : cette prime est indexée sur le taux de satisfaction des citoyens - mesuré d'une année sur l'autre et servant de mesure étalon - et sur le taux de présentéisme.

Chaque année, avant le 31 décembre, un objectif de satisfaction est voté et une enveloppe de 130 000 € sera partagée entre les agents, en fonction du résultat collectif obtenu par rapport à cet objectif et en fonction du présentéisme de chacun.

L'objectif annuel est le taux de satisfaction des usagers, mesuré d'une année sur l'autre par un cabinet extérieur (GECE) sur 4 grands thèmes : la qualité des services rendus à la population, la sécurité publique, les relations à l'usager et le cadre de vie. Cet indice est la mesure étalon.

Potentiellement, chacun des 600 agents de la commune pourra donc toucher 215 € de gratification au titre de cette prime.

Si l'objectif fixé, par exemple 70 % des usagers satisfaits, est atteint, l'enveloppe sera intégralement distribuée, soit 130 000 €.

Si le but n'est atteint que partiellement, cette somme ne sera versée qu'au prorata du résultat :

Entre 80 et 99 % de l'objectif, 90 % de l'enveloppe ; entre 50 et 79 %, 70 % de l'enveloppe ; en-deçà de 50 %, l'enveloppe ne sera pas distribuée.

- Pour lutter contre le fléau de l'absentéisme, la somme sera équitablement répartie entre les agents qui auront activement participé à cette réussite commune, c'est-à-dire à ceux qui n'auront pas été absents au-delà d'un certain seuil ;

0 absence = 100 % de la prime + bonus (constitué de la part de la prime qui aurait dû être perçue par les agents absents)

1 absence = 100 % de la prime ; 2 absences = 70 % de la prime ; 3 absences = 30 % de la prime ;

4 absences = 10 % de la prime ; au-delà = 0 % de la prime

Quand ?

Le projet de « Protocole de performance sociale » a été validé par les représentants du personnel le 24 mars 2017, voté par un comité technique à l'unanimité le 5 mai puis en conseil municipal en juin 2017

En juin 2017, un cabinet indépendant (Ayming) a procédé à l'évaluation de la qualité des services publics par un sondage réalisé sur un échantillon représentatif de la population.

En début de chaque année, le Maire détermine le taux de satisfaction à atteindre avant le 31 décembre.

Au mois d'avril de l'année n+1, si les engagements ont été tenus, la prime (dont le montant peut aller jusqu'à 300€ par agent) est versée.

6. Les moyens humains et financiers

144.000€ : enveloppe des primes + 14.000 pour le sondage réalisé par un cabinet indépendant.

7. L'évaluation de l'innovation

Impact :

L'effet a été immédiat et instantané puisque pour la première année de sa mise en œuvre, cette prime de performance collective a permis d'enregistrer une baisse du nombre de jours d'absentéisme de 24%, par rapport à 2016.

L'équivalent de 3.647 jours d'absences en moins ont été enregistrés, ce qui représente 17 ETP (équivalent temps plein).

Les économies réalisées par cette chute de l'absentéisme représentent 510.000€.

Le taux de satisfaction fixé a été atteint en 2017 et l'enveloppe a été distribuée aux agents.

Bilan :

Pour un investissement initial de 144.000€, la ville a donc économisé 510.000€ (soit un bénéfice net de 366.000€).

Ce dispositif s'avère gagnant pour les usagers, qui se voient proposer un service public de meilleure qualité, pour les agents, qui ont la satisfaction de voir leur travail reconnu et valorisé et pour la collectivité qui réalise des économies substantielles.