

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
du 3 juillet 2012**

**BILAN DE LA 1^{ÈRE} VAGUE DE DÉPLOIEMENT
DU TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE**

La présente fiche a pour objet de présenter la synthèse de la première vague de déploiement du tableau de bord de veille sociale (TBVS) sur le 2nd semestre 2011 : 42 directions ont complété le TBVS représentant près de 40 000 agents de la DGFiP (équivalent temps plein).

Methodologie utilisée :

Le bureau RH-2C a rédigé un canevas permettant d'établir une synthèse qualitative du TBVS. Ce cadre général a été utilisé à tous les niveaux : par les directions, par les délégations chargées de faire la synthèse interrégionale et par la direction générale pour établir la synthèse nationale. Ce cadre général était complété par des éléments de références chiffrés ainsi que des éléments de méthodologie transmis par l'IRES.

Dans le courant du mois d'avril 2012, les directions ont communiqué à leur délégation interrégionale (DI) :

- une synthèse quantitative directionnelle (tableur Excel) ;
- une analyse qualitative des données recueillies.

Fin mai, les délégations interrégionales ont transmis leur synthèse au bureau RH-2C.

1. COMPOSITION DES TBVS DÉPARTEMENTAUX

Cette rubrique permet aux directions d'indiquer si elles ont retenu des indicateurs optionnels et dans quel contexte ces choix ont été effectués (situation locale particulière, concertation avec les organisations syndicales...). L'annexe n°1 présente par direction les choix opérés.

- Sur les 42 directions ayant participé à cette 1^{ère} vague :
 - 4 ont retenu l'ensemble des indicateurs optionnels (2 directions de 2^{ème} catégorie et 2 de 3^{ème} catégorie) ; 12 n'ont retenu aucun indicateur optionnel (4 de 1^{ère} catégorie, 4 de 2^{ème} catégorie, 2 de 3^{ème} catégorie et 2 de 4^{ème} catégorie) ;
 - le nombre moyen d'indicateurs optionnels sélectionnés est de 10 indicateurs ;
 - 18 directions (2 de 1^{ère} catégorie, 9 de 2^{ème} catégorie, 3 de 3^{ème} catégorie et 4 de 4^{ème} catégorie) ont choisi un nombre d'indicateurs optionnels supérieur à cette moyenne (de 11 à 32 indicateurs).
- Les indicateurs optionnels retenus portent essentiellement sur les emplois non demandés (5b), l'entretien annuel d'évaluation/notation (15a et 15b), les arrêts maladie suite à accidents de service (10b), le dialogue social et les grèves à revendications nationales (17a à 17d et 19c), les mutations (5a) et les violences externes (9a et 9b) (cf. annexe 2).
- Pour la grande majorité des directions, ces choix ont permis de mettre en évidence trois types d'éléments :

- la situation des effectifs sur les résidences les moins attractives (5b), notamment pour les directions connaissant un maillage rural important ;
 - les relations sociales (17a à 17d notamment) ;
 - les problématiques de sécurité et de protection des personnels (9a et 9b).
- Les directions précisent que le choix de retenir ou non des indicateurs optionnels a été effectué en concertation avec les organisations syndicales dans le cadre de réunions institutionnelles (CTL, CTCVT) ou informelles. Certaines directions ont choisi de tirer les premiers enseignements des indicateurs de socle avant de retenir des indicateurs optionnels.
 - Enfin, quelques directions ont choisi de communiquer sur le TBVS auprès de leur personnel, soit via l'intranet local, soit dans le cadre d'une réunion du collège départemental des chefs d'unités opérationnelles (avec diffusion des supports de présentation sur le site de la direction).

2. ANALYSE DES TBVS DÉPARTEMENTAUX

2.1 Éléments de contexte (chiffrés et non chiffrés) :

Cette rubrique permet aux directions de présenter les éléments de contexte inscrits dans le TBVS tenant à l'environnement physique du travail qui sont susceptibles d'engendrer des risques professionnels.

Travaux immobiliers :

- Les directions relèvent principalement des problématiques immobilières liées à la réorganisation des services suite à la fusion (création des SIP et des SIP « grands sites » avec accueil et caisse en commun dans les chefs-lieux de départements), à de lourds travaux de rénovation, d'entretien et de mise en conformité des locaux (désamiantage notamment) et à des travaux permettant d'assurer la sécurité des agents. Ces travaux ont perturbé le fonctionnement des services du fait des déménagements nécessaires et ont pu entraîner une certaine tension chez les personnels concernés.
- Une direction a signalé que les personnels d'un site connaissant une phase de travaux immobiliers importants ont exercé leur droit d'alerte (poussière importante, occupation des escaliers par les ouvriers pouvant provoquer des chutes [remplacement des ascenseurs]).

Organisation du travail :

- Le défaut de performance des applications informatiques, le cas échéant, est ressenti comme source de démotivation des équipes.

Certaines réorganisations des métiers ont pesé sur la qualité de vie au travail des agents. A titre d'exemples, le déploiement de CHORUS (mise en place des CSP et des SFACT) ou d'AGORA (intégration de la filière gestion publique et préliquidation de la paye pour la filière fiscale) ont pesé sur l'organisation du travail ou la modification de l'installation matérielle des agents.

Concernant la sphère informatique, la mise en place des DISI a également modifié l'organisation des directions qui ont vu les agents des cellules d'assistance informatique des directions rejoindre ces nouvelles directions dans le courant du 2nd semestre 2011.

- Les changements réglementaires, jugés trop fréquents pour être assimilés dans de bonnes conditions par les agents, peuvent conduire également à une démotivation des personnels. Cette remarque ressort également fréquemment dans les espaces de dialogue qui se sont tenus.

Expérimentations « métier » :

- Quelques directions ont fait part d'expérimentations « métiers » (CSP à distance, la révision des valeurs locatives des locaux professionnels, cellule de suivi départementalisés des procédures collectives) organisées dans leurs services sans qu'elles génèrent une source de tension ou de stress particulière.

Incidents :

Certaines directions ont signalé une recrudescence des violences physiques et verbales d'origine externe. Ces agressions impactent prioritairement les services d'accueil qui se plaignent de l'agressivité des contribuables. Ainsi, une direction a saisi le procureur de la République suite à une altercation entre un de ses agents et un contribuable, altercation ayant conduit à un arrêt de travail de l'agent.

Certaines directions ont signalé une augmentation des vols.

Enfin, les situations de suicides (en dehors du travail et sans lien apparent avec celui-ci) ont également profondément ému les collègues directs de ces agents. Toutes les mesures de soutien ont été prises par les directions pour venir en aide à ces personnels.

Taux de couverture des effectifs :

Le taux de couverture des effectifs oscille entre 94,64% et 101,90 %. Cependant, il convient d'être prudent car les modalités de calcul retenues par les directions sont hétérogènes.

Les directions indiquent que, même si le taux de couverture peut être jugé comme satisfaisant, celui-ci peut être disparate à l'intérieur même d'un département en fonction de l'implantation géographique des sites (zones sensibles, éloignement géographique...) ou de la nature des services.

Enfin, une DI indique avoir été confrontée à une vague importante de départ en retraite qui a fortement impacté l'organisation des services (dispositif « mère de famille ayant eu 3 enfants »).

2.2 Analyse globale des indicateurs départementaux :

a. Apport des TBVS sur la connaissance des services

Cette rubrique permet de préciser si le TBVS a apporté un éclairage supplémentaire sur le contexte social et humain (moyens, santé...) ou si des faits nouveaux ont été remontés via cet outil.

Les préconisations de l'IRES indiquent que les résultats valent surtout par l'étude de leur variation. Le TBVS prendra pleinement son sens à partir de la deuxième mesure des indicateurs. Il s'agit de poser des hypothèses sur un risque probable, de situer les agents ou populations d'agents potentiellement concernés et de repérer des axes d'analyse à venir.

- les directions reconnaissent que la 1^{ère} remontée du TBVS permet d'objectiver et de quantifier les ressentis déjà observés dans les unités de travail locales.

Elles s'accordent également à dire que des tendances pourront être dégagées dans le courant de l'année 2012 dès que les mesures du 1^{er} semestre et du 2nd semestre seront connues.

- Toutefois, certaines directions ont d'ores et déjà soulevé des points de vigilance pour l'examen des prochains semestres :
 - le nombre de congés ordinaires de maladie de courte durée recensés ;
 - le volume de congés déposés sur CET ;
 - la variation des écarts des horaires variables au sein d'un même service ou dans des services de même nature ;

- des pratiques managériales disparates au sein d'une direction (volume des réunions de services en particulier).

Le TBVS sera également utile dans l'analyse objective des situations dégradées qui seront signalées par les chefs de service.

b. Points d'alerte

- Bien que la majorité des directions indiquent que pour l'heure le TBVS ne permet pas de distinguer des points d'alerte qui ne soient pas déjà remontés à leurs services par les canaux traditionnels (chefs de services, dialogue de gestion infra départemental, représentants des personnels et acteurs sociaux), certaines directions ont souhaité avoir un regard particulier sur certains points dans le cadre du dialogue social local notamment :
 - les signalements de violences d'origine externe (incivilités à l'accueil des SIP et des trésoreries notamment) ;
 - la situation différenciée et évolution comparée de l'absentéisme médical de courte durée ;
 - les réunions dans certains services, notamment de taille importante ;
 - le taux d'appel sur l'évaluation/notation aux niveaux local et national qui vient approfondir la connaissance de ces structures par la direction.
- Certaines directions ont d'ores et déjà mis en œuvre des actions :
 - s'agissant des agents signalés en difficulté, des contacts réguliers avec les médecins de prévention et les assistants des services sociaux ont été mis en œuvre ;
 - s'agissant des incivilités sur un site d'une direction, les manquements du dispositif d'alerte ont été comblés et, suite à la rédaction d'une fiche de signalement, les agents rencontrent le médecin de prévention.
- L'analyse du TBVS ne doit pas se faire indicateur par indicateur, en les comparant à un taux de référence, mais en effectuant une analyse globale des indicateurs.

Les directions estiment ne pas avoir suffisamment de recul et de données pour tirer les premières conclusions suffisamment éclairantes sur cette étude. Les directions s'inscrivent davantage dans une logique de comparaison des informations dans le temps ou l'espace.

Toutefois, quelques grandes lignes semblent se dessiner à ce stade :

- dans une direction, le rapport entre l'écèlement et le nombre de jours d'arrêts maladie était significatif sur un service. Après examen de la situation, il s'est avéré que l'arrêt prolongé d'un agent suite à un accident domestique a entraîné une forte charge de travail supplémentaire sur ces collègues occasionnant ainsi des écètements horaires importants ;
- dans une direction, une disparité entre structures, parfois même entre structures identiques en compétence et nombre d'agents, a été constatée au sujet de l'indicateur n°4 (écèlement des horaires variables). La concentration des écètements au sein d'un service sur la tête d'un seul ou de deux agents a conduit à s'interroger sur la répartition et l'organisation du travail ;

3. MESURES MISES EN ŒUVRE DANS LES DIRECTIONS SUITE AU TBVS

Le TBVS est un outil complémentaire au DUERP et aux EDD ainsi qu'au guide RPS.

Les directions ont estimé qu'il leur fallait plus de temps pour tirer la pleine complémentarité de ces outils.

S'agissant de l'utilisation de la fiche de signalement, l'ensemble des directions assure un suivi des cas d'agression qui comprend :

- l'envoi d'une lettre de soutien à l'agent agressé et entretien avec le directeur du pôle pilotage et ressources ;
- l'envoi d'une lettre de mise en garde à l'utilisateur dans le cadre des violences physiques ou verbales d'origine externe ;
- une note de rappel déontologique et comportemental dans le cadre des violences physiques ou verbales d'origine interne.

De plus, si la situation l'exige, les directions encouragent les agents à porter plainte et saisissent le procureur de la République pour appuyer l'examen du dossier.

Les agents apprécient le soutien des directions face aux difficultés qu'ils rencontrent. Cependant, ils font part de leur regret du manque de suivi au niveau judiciaire quand une plainte est déposée, voire du peu d'intérêt accordé à leur témoignage lors du dépôt de celle-ci.

- A ce stade, les directions indiquent que le TBVS confirme les actions déjà mises en œuvre dans les services pour améliorer les conditions de vie au travail conformément au plan d'actions national. Ces mesures seront complétées plus finement lorsque les directions auront une vision plus complète sur le long terme.
- Des directions ont pris des mesures particulières suite à ce premier exercice :
 - le renforcement de l'action de la correspondante sociale dans une direction ;
 - pour certaines directions, ces premiers résultats ont permis de détecter des situations d'agents en difficulté non connues de la direction, permettant ainsi une prise en charge plus rapide par l'équipe médicale et sociale ;
 - une direction a pu constater qu'un de ses services était en situation difficile. Des mesures ont été prises pour que :
 - des réunions de services soient régulièrement organisées afin de dresser des bilans périodiques,
 - un soutien du responsable de la cellule a été mis en place afin de mobiliser les « savoir-faire » et réfléchir à une organisation du travail plus adaptée.
 - les organisations syndicales d'une direction ont pointé l'absence de mention de situations de violence d'origine externe. Une action de communication pour promouvoir la fiche de signalement a été mise en œuvre. D'autres directions vont également engager des actions de promotions de cette fiche ;
 - une direction d'une interrégion a mis en place une analyse conjointe (entre le responsable de la division RH et le chef du service concerné) des situations particulières des agents notamment sur les cas d'écroulements des horaires répétés ;
 - dans une autre interrégion pour laquelle le TBVS a révélé des situations d'absentéisme pour congés maladie ou de sous-effectifs, les services se sont vus affecter des agents des équipes de renfort pour pallier à ces difficultés.
- Une direction a ouvert une réflexion locale sur les modalités d'alimentation du CET.
- Des directions ont assuré une communication élargie du TBVS présenté aux représentants des personnels, aux acteurs sociaux ainsi qu'aux responsables de services, y compris aux cadres A chefs de service, dans le cadre du collège des chefs de service.
- Cette première expérience va permettre aux directions de mieux s'organiser pour fiabiliser les procédures permettant de recenser les données alimentant le TBVS.
- Une interrégion a dans le cadre d'un séminaire fait émerger des pistes de réflexion autour de la politique d'amélioration des CVT.

4. APPRÉCIATIONS DES DIRECTIONS SUR LE TBVS ET LEURS PROPOSITIONS D'ÉVOLUTIONS/SIMPLIFICATIONS

Les directions soulignent unanimement l'utilité et la pertinence du TBVS mais elles soulignent également l'importance de l'investissement demandé au référent et aux services contributeurs dans la collecte des informations. Le retraitement des informations issues des requêtes Agora décisionnel est considéré comme chronophage (direction de 1^{ère} catégorie : 10 jours de travail pour un A et 5 jours pour un agent C du service RH pour compléter le TBVS, sans compter les services sollicités). Des requêtes prédéfinies correspondant aux indicateurs du TBVS sont demandées. De plus, une réduction du temps de réponse de l'infocentre serait appréciée.

Les directions souhaitent être davantage guidées dans l'analyse des indicateurs.

Les directions estiment également que l'appréciation des indicateurs demeure compliquée compte tenu du manque de recul et d'expérience sur ces thématiques.

Les directions partagent le souhait de disposer d'un outil de saisie qui pourrait, dans la mesure du possible, être alimenté automatiquement des informations contenues dans l'infocentre Agora. Le fichier Excel est jugé peu pratique en l'état, celui-ci ne permettant pas d'agréger les données ni par nature de structure, ni au niveau départemental, ni au niveau interrégional. Un important travail de synthèse est donc nécessaire pour disposer des données exploitables.

La DI Rhône-Alpes-Bourgogne indique que la DRFiP 69 a développé une application web permettant la saisie et la consultation par les chefs de service des données de leur service de manière instantanée.

Enfin, les directions proposent des aménagements sur certains indicateurs, voire des nouveaux indicateurs :

- ⇒ les indicateurs n° 5 (taux de demandes de mutation), 7 (nombre d'agents ayant fait appel aux assistant(e)s de services sociaux) et 19 (nombre de jours de grève à revendication locale) un affichage par service permettrait un meilleur suivi qu'un affichage centralisé au niveau départemental ;
- ⇒ l'indicateur n°4 (nombre d'écrêtement des horaires variables) pourrait être complété par un indicateur optionnel indiquant le volume d'heures concernées par ces écrêtements afin de déterminer le volume de temps moyen par écrêtement ;
- ⇒ l'indicateur n° 16 (nombre de réunions de services) est jugé peu pertinent pour les petites structures (moins de 5 agents), ces réunions sont généralement informelles et donc non comptabilisées.

Enfin, une DI souhaiterait que les données relatives aux mutations et à la notation soient directement communiquées par la centrale pour un traitement plus rapide des informations.

5. ENSEIGNEMENTS DE LA 1^{ÈRE} VAGUE DE DÉPLOIEMENT ET PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

1. Les apports du TBVS

- *Une objectivation des données :*

Les directions ont globalement apprécié le TBVS pour le constat partagé et objectif qu'il donne sur les conditions de vie au travail au plan local et sur l'enrichissement du dialogue social qu'il permet.

- *La prise en compte des services de petites tailles :*

Il a également permis de mettre en exergue des situations difficiles notamment dans les petites structures. Ce constat était impossible avec la 1^{ère} version du TBVS qui se cantonnait à l'étude des services de plus de 20 agents. La disparition de ce seuil permet dorénavant d'avoir une vue complète sur l'état des conditions de travail dans tous les services d'une direction et de renforcer le plan d'actions local d'amélioration des conditions de vie au travail.

2. Les améliorations à apporter :

⇒ *Les supports techniques :*

Le guide utilisateur sera enrichi des questions posées par les directions lors de la phase de déploiement et intégrées dans la foire aux questions.

⇒ *Les indicateurs :*

- Les indicateurs de contexte relatifs au taux d'encadrement et aux congés longue maladie de même que les indicateurs permettant la comptabilisation des jours de grève ont été mal interprétés par les directions. Ils seront donc précisés s'agissant de leur mode de calcul.

- Afin de faciliter la lecture du TBVS, une colonne complémentaire permettra de réaliser des ratios par agents. De même, le nombre d'agents par service sera reporté au niveau des éléments de contexte ainsi que le nombre de services par direction. Ces compléments permettront de calculer des ratios rendant la lecture du TBVS plus aisée (exemples : ratio du nombre de congés mis en CET par agent, ratio du nombre de réunions par service...).

Enfin, l'ajout du nombre d'agents permettra de calculer des moyennes pondérées reflétant davantage la réalité des services qu'une moyenne arithmétique d'indicateurs.

⇒ *L'accompagnement des directions*

- Les directions territoriales indiquent qu'elles ont rencontré des difficultés pour analyser les données de leur TBVS et notamment pour les croiser entre elles ou avec les autres outils mis en œuvre dans le plan d'actions CVT (DUERP et espaces de dialogue [EDD]).

- Le canevas communiqué sera renforcé d'un vade-mecum qui présentera, sur la base d'un exemple concret une analyse la plus complète possible d'un TBVS croisé avec le DUERP et les EDD. Ce document pourrait être présenté dans le cadre d'une réunion des relais interrégionaux des ressources humaines (RIRH).

3. L'informatisation du TBVS

⇒ *Proposition de généralisation d'un outil informatisé développé par la DRFiP 69*

La délégation interrégionale Rhône-Alpes-Bourgogne a indiqué dans son bilan que la DRFiP du Rhône et de la Région Rhône-Alpes a développé un outil facilitant l'alimentation du TBVS.

Cet outil se présente sous la forme d'une interface graphique permettant de saisir les données et de les restituer sous un format Excel.

Il sera soumis à l'expertise du bureau SI-1A qui analysera les conditions de sa généralisation dans le réseau.

⇒ *Les requêtes Agora*

Les propositions d'amélioration des directions seront mises à l'étude en liaison avec le service de l'informatique.

S'agissant de l'indicateur n°3 (nombre de jours de congés non pris), le mode opératoire initialement mis en œuvre étant inopérant, une nouvelle demande de création d'une requête dédiée dans Agora décisionnel sera communiquée à M-SIT. Dans l'attente de cette requête simplifiée, cet indicateur reste suspendu.

Par ailleurs, le bureau RH-2C et MSIT étudient d'autres indicateurs pour en améliorer la performance, c'est le cas notamment de :

- l'indicateur n° 4 (nombre d'écroulement des horaires variables) afin d'aboutir à une vision plus fine au niveau de l'écroulement horaire.
- l'indicateur n° 5 (taux de demande de mutation) afin qu'il soit déclinable au niveau du service.

Ce tableau recense par directions les indicateurs optionnels retenus dans l'alimentation du tableau de bord de veille sociale.
Ce choix a été opéré en concertation avec les organisations syndicales locales.

Délégation interrégionale	Structure	Départements	Tous	N° des indicateurs optionnels retenus	Libellé des indicateurs optionnels retenus	
CENTRE-AUVERGNE-ANTILLES-GUYANE	DDFiP	INDRE-ET-LOIRE		Néant		
	DDFiP	EURE-ET-LOIR		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
				5b	Emplois non demandés	
				6c	Taux d'agents formés au DUERP	
				6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public	
				8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne	
				9a	Violences physiques d'origine externe	
				9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe	
				10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie	
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie	
				10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales	
	DDFiP	INDRE		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
				5b	Emplois non demandés	
				6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public	
				10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie	
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées	
				17a	Nombre de réunions hors CT	
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	
				19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)	
				19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales	
	DRFiP	PUY-DE-DÔME		5b	Emplois non demandés	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées	
				17a	Nombre de réunions hors CT	
				17b	Nombre de réunions du CHSCT	
				17c	Nombre de réunions du CDAS	
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	
	DRFiP	GUADELOUPE		13a	Nombre de droits d'alerte exercés	
				13b	Nombre de droits de retrait exercés	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
				19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales	
				19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)	
				19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales	
EST	DDFiP	MEURTHE-ET-MOSELLE		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
				5b	Emplois non demandés	
				11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration	
				13a	Nombre de droits d'alerte exercés	
				13b	Nombre de droits de retrait exercés	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
				15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe	
				15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe	
				15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe	
				15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe	
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées	
				17a	Nombre de réunions hors CT	
				17b	Nombre de réunions du CHSCT	
				17c	Nombre de réunions du CDAS	
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	
				19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales	
				19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)	
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales				
	DDFiP	ARDENNES			5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
					5b	Emplois non demandés
					6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail
					6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail
					6c	Taux d'agents formés au DUERP
					6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public
					15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national
					17a	Nombre de réunions hors CT
					17b	Nombre de réunions du CHSCT
					17c	Nombre de réunions du CDAS
					17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires
19c					Taux de participation aux grèves à revendications nationales	
DDFiP	AUBE			Néant		
DRFiP	MARNE			4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit	
				5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
				5b	Emplois non demandés	
				9a	Violences physiques d'origine externe	
				9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe	
				10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie	
				13a	Nombre de droits d'alerte exercés	
				13b	Nombre de droits de retrait exercés	
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
				17a	Nombre de réunions hors CT	
				17b	Nombre de réunions du CHSCT	
				17c	Nombre de réunions du CDAS	
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	
				19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)	
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales					
DRFiP	BAS-RHIN			15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées	
DDFiP	VOSGES			Néant		

ÎLE-DE-FRANCE	DDFIP	VAL-DE-MARNE		Néant				
	DDFIP	SEINE-ET-MARNE		Néant				
	DDFIP	VAL-D'OISE		Néant				
NORD	DDFIP	SEINE-MARITIME		Néant				
	DDFIP	PAS-DE-CALAIS		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites			
				5b	Emplois non demandés			
				6c	Taux d'agents formés au DUERP			
				6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public			
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
				19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales			
DRFIP	SOMME		Néant					
OUEST	DDFIP	MORBIHAN		4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit			
				10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie			
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
				10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission			
				11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration			
				13a	Nombre de droits d'alerte exercés			
				13b	Nombre de droits de retrait exercés			
				15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe			
				15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe			
				15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe			
				15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe			
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées			
				17b	Nombre de réunions du CHSCT			
				17c	Nombre de réunions du CDAS			
				DRFIP	CALVADOS		Néant	
				DDFIP	CÔTES-D'ARMOR	X	4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit
							5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
	5b	Emplois non demandés						
	6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail						
	6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail						
	6c	Taux d'agents formés au DUERP						
	6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public						
	8a	Violences physiques d'origine interne						
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne						
	9a	Violences physiques d'origine externe						
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe						
	10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie						
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie						
	10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission						
	11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration						
	13a	Nombre de droits d'alerte exercés						
	13b	Nombre de droits de retrait exercés						
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation						
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national						
	15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe						
	15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe						
	15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe						
	15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe						
	15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées						
	17a	Nombre de réunions hors CT						
	17b	Nombre de réunions du CHSCT						
	17c	Nombre de réunions du CDAS						
	17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires						
	18a	Délai de réponse suite à une demande de rencontre par un ou des syndicats						
	19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales						
	19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)						
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales						
	DDFIP	MAINE-ET-LOIRE					10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
				10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission			
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
				17a	Nombre de réunions hors CT			
17b				Nombre de réunions du CHSCT				
17c				Nombre de réunions du CDAS				
19a				Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales				
19b				Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)				
19c				Taux de participation aux grèves à revendications nationales				
DDFIP				VENDEE	X	4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit	
						5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
	5b	Emplois non demandés						
	6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail						
	6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail						
	6c	Taux d'agents formés au DUERP						
	6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public						
	8a	Violences physiques d'origine interne						
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne						
	9a	Violences physiques d'origine externe						
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe						
	10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie						
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie						
	10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission						
	11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration						
	13a	Nombre de droits d'alerte exercés						
	13b	Nombre de droits de retrait exercés						
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation						
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national						
	15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe						
15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe							
15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe							
15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe							
15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées							
17a	Nombre de réunions hors CT							
17b	Nombre de réunions du CHSCT							
17c	Nombre de réunions du CDAS							
17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires							
18a	Délai de réponse suite à une demande de rencontre par un ou des syndicats							
19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales							
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)							
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales							

RHÔNE-ALPES-BOURGOGNE	DDFiP	SAVOIE		5b	Emplois non demandés
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires
				19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales
				19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales
				4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit
				5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
				5b	Emplois non demandés
				8a	Violences physiques d'origine interne
				8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne
				9a	Violences physiques d'origine externe
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe			
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
	10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission			
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
	17a	Nombre de réunions hors CT			
	17b	Nombre de réunions du CHSCT			
	17c	Nombre de réunions du CDAS			
	19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)			
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales			
	5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites			
	6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité			
	6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail			
	8a	Violences physiques d'origine interne			
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne			
	9a	Violences physiques d'origine externe			
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe			
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
	15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées			
	17a	Nombre de réunions hors CT			
	17b	Nombre de réunions du CHSCT			
	17c	Nombre de réunions du CDAS			
	19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales			
	19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)			
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales			
	5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites			
	6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité			
	6c	Taux d'agents formés au DUERP			
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
	4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit			
	5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites			
	5b	Emplois non demandés			
	6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail			
	6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail			
	6c	Taux d'agents formés au DUERP			
	6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public			
	8a	Violences physiques d'origine interne			
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne			
	9a	Violences physiques d'origine externe			
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe			
	10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie			
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
	10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission			
	11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration			
	13a	Nombre de droits d'alerte exercés			
	13b	Nombre de droits de retrait exercés			
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
	15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe			
	15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe			
	15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe			
	15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe			
	15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées			
	17a	Nombre de réunions hors CT			
	17b	Nombre de réunions du CHSCT			
	17c	Nombre de réunions du CDAS			
	17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires			
	18a	Délai de réponse suite à une demande de rencontre par un ou des syndicats			
	19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales			
	19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)			
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales			
	5b	Emplois non demandés			
	8a	Violences physiques d'origine interne			
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne			
	9a	Violences physiques d'origine externe			
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe			
	10a	Nombre d'accidents de services (dont trajet) sans arrêt maladie			
	10b	Nombre de jours d'arrêt maladie			
	10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission			
	11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration			
	13a	Nombre de droits d'alerte exercés			
	13b	Nombre de droits de retrait exercés			
	15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation			
	15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national			
	15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe			
	15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe			
	15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe			
	15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe			
	19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales			
	19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)			
	19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales			
	4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit			
	5b	Emplois non demandés			
	8a	Violences physiques d'origine interne			
	8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne			
	9a	Violences physiques d'origine externe			
	9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe			
	10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie			
10b	Nombre de jours d'arrêt maladie				
10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission				
11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration				
13a	Nombre de droits d'alerte exercés				
13b	Nombre de droits de retrait exercés				
15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation				
15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national				
8a	Violences physiques d'origine interne				
8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne				
9a	Violences physiques d'origine externe				
9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe				
10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie				
10b	Nombre de jours d'arrêt maladie				
11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration				
15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation				
15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe				
15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe				
15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe				
15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe				
15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées				
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)				
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales				
8a	Violences physiques d'origine interne				
8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne				
9a	Violences physiques d'origine externe				
9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe				
10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie				
10b	Nombre de jours d'arrêt maladie				
10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission				
11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration				
13a	Nombre de droits d'alerte exercés				
13b	Nombre de droits de retrait exercés				
15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation				
15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe				
15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe				
15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe				
15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe				
15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées				
17a	Nombre de réunions hors CT				
17b	Nombre de réunions du CHSCT				
17c	Nombre de réunions du CDAS				
17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires				
19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales				
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)				
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales				

SUD-OUEST	DDFIP	PYRÉNÉES-ATLANTIQUES		17a	Nombre de réunions hors CT
				17b	Nombre de réunions du CHSCT
				17c	Nombre de réunions du CDAS
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires
	DDFIP	DEUX-SÈVRES		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
				5b	Emplois non demandés
				6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national
				17a	Nombre de réunions hors CT
				19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales
	DDFIP	CREUSE		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées
				17a	Nombre de réunions hors CT
				17b	Nombre de réunions du CHSCT
				17c	Nombre de réunions du CDAS
	DDFIP	LOT-ET-GARONNE	X	17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires
				4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit
				5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
				5b	Emplois non demandés
				6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail
				6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail
				6c	Taux d'agents formés au DUERP
				6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public
				8a	Violences physiques d'origine interne
				8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne
				9a	Violences physiques d'origine externe
				9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe
				10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie
				10b	Nombre de jours d'arrêt maladie
				10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission
				11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration
				13a	Nombre de droits d'alerte exercés
				13b	Nombre de droits de retrait exercés
				15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation
				15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national
				15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe
				15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe
				15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe
				15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe
				15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées
				17a	Nombre de réunions hors CT
17b				Nombre de réunions du CHSCT	
17c				Nombre de réunions du CDAS	
17d				Nombre de boycott des réunions non statutaires	
18a				Délai de réponse suite à une demande de rencontre par un ou des syndicats	
19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales				
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)				
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales				
DRFIP	HAUTE-VIENNE		5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	
			5b	Emplois non demandés	
			6c	Taux d'agents formés au DUERP	
			6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la	
			8a	Violences physiques d'origine interne	
			8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne	
			9a	Violences physiques d'origine externe	
			9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe	
			10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie	
			10b	Nombre de jours d'arrêt maladie	
			10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission	
			11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration	
			13a	Nombre de droits d'alerte exercés	
			15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	
			15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	
			17a	Nombre de réunions hors CT	
			17b	Nombre de réunions du CHSCT	
			17c	Nombre de réunions du CDAS	
			17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	
19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales				
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)				
SUD-PYRÉNÉES	DRFIP	HAUTE-GARONNE		5b	Emplois non demandés
				17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires
	DDFIP	AUDE		Néant	
	DDFIP	AVEYRON		5b	Emplois non demandés
	DDFIP	GARD		Néant	
DDFIP	LOZÈRE		Néant		
Direction préfiguratrice					

Ce tableau classe dans l'ordre décroissant les indicateurs optionnels les plus retenus par les directions.

N° indicateur	Libellé	Nombre de fois retenu
5b	Emplois non demandés	20
15a	Taux de refus de participation aux entretiens annuels d'évaluation-notation	19
15b	Taux d'appel sur l'évaluation et la notation au niveau national	19
10b	Nombre de jours d'arrêt maladie	18
19c	Taux de participation aux grèves à revendications nationales	18
5a	Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites	17
17a	Nombre de réunions hors CT	17
17b	Nombre de réunions du CHSCT	16
17c	Nombre de réunions du CDAS	16
17d	Nombre de boycott des réunions non statutaires	15
19b	Nombre de jours de grève à revendications nationales (en jour/agent)	15
9a	Violences physiques d'origine externe	14
9b	Violences ou menaces verbales d'origine externe	14
10a	Nombre d'accidents de service (dont trajet) sans arrêt maladie	14
19a	Taux de participation aux grèves à revendications uniquement locales	14
8b	Violences ou menaces verbales d'origine interne	13
10c	Nombre d'accidents de services (dont trajet) survenus lors d'une mission	13
15g	Nombre de procédures disciplinaires engagées	13
8a	Violences physiques d'origine interne	12
Néant		12
13a	Nombre de droits d'alerte exercés	11
11a	Maladies professionnelles reconnues par l'administration	10
13b	Nombre de droits de retrait exercés	10
4a	Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit	9
6c	Taux d'agents formés au DUERP	9
6d	Ratio du nombre d'agents affectés à l'accueil du public formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence sur le nombre total d'agents affectés à l'accueil du public	9
15c	Nombre de sanctions disciplinaires du 1er groupe	9
15d	Nombre de sanctions disciplinaires du 2ème groupe	9
15e	Nombre de sanctions disciplinaires du 3ème groupe	9
15f	Nombre de sanctions disciplinaires du 4ème groupe	9
6a	Taux de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et à la sécurité au travail	7
6b	Taux d'agents formés à la santé et à la sécurité au travail	7
18a	Délai de réponse suite à une demande de rencontre par un ou des syndicats	4