



Les conditions de vie au travail à la DGFIP

Avril 2010

Les espaces de dialogue

La mise en place des espaces de dialogue offre une dimension collective et une nouvelle évolution dans la prise en charge des CVT: Lors du GT du 12 février dernier, nous en étions restés à définir les modalités de mise en place, les participants et les sites qui pourraient faire l'objet d'une première expérimentation.

Il s'agit bien d'une démarche volontaire et participative impulsée par la DGFIP et encadrée par l'IRES.

Elle repose sur un constat très pertinent et tristement basique : *« Nous ne sommes pas égaux face au stress au travail qui s'exprime différemment en fonction de la situation personnelle de chacun mais aussi du lieu, des conditions de travail et des relations avec les collègues et la hiérarchie. »*

Avoir la possibilité de s'exprimer avec ses collègues de travail, d'une part, et avec son supérieur hiérarchique, d'autre part, pourrait permettre de désamorcer les tensions et de prévenir la dégradations des CVT.

Les documents de travail présentés par l'IRES dressent un constat très pertinent de la réalité même si certaines interrogations subsistent: Il faudra ,en effet, trouver le temps pour que tout le monde participe à ces espaces de dialogue et veiller à ce que chaque acteur et participant joue le jeu.

Le Syndicat considère comme positif que l'IRES intervienne comme facilitateur et organisateur des échanges et attend le premier bilan en décembre 2010 .

Le point essentiel que F.O.-DGFIP a souhaité rappeler est la suite donnée à cette expérimentation :

- Il serait dommage de ne considérer ces espaces de dialogues que comme un exutoire des tensions internes sans que cela aient plus d'effet à termes.

- Pour impliquer les différents acteurs , il faut d'ores et déjà se projeter dans les suites et les mesures à mettre en œuvre pour en tirer des solutions efficaces

L'Administration a par ailleurs signalé que le bureau RH2C reprenait la conduite du dossier « conditions de vie au travail ». Une note devra être adressée dans chaque département pour préciser et informer les modalités d'organisation de l'expérimentation sur les espaces de dialogue. Elle sera accompagnée par l'IRES ou le bureau RH2C.

Le Syndicat a insisté sur l'importance d'expliquer à tous les acteurs locaux (hiérarchie locale, syndicats, ACOMO, membres du CHS) l'objectif et les conditions de déroulement de cette expérimentation

➤ Définir l'espace de dialogue

Il s'agit d'un espace de régulation et de discussion pour:

- que les agents s'approprient leurs pratiques professionnelles sur le plan technique,
- donner sa place à l'efficacité collective dans le travail,
- prévenir les conflits au travail par des espaces de partage et de dialogue sur les difficultés rencontrées.

➤ Définir la finalité de cet espace de dialogue

Il doit être le lieu où :

- on parle du travail et des conditions de vie au travail
- on recherche les marges d'autonomie notamment pour les agents assurant des tâches répétitives dans l'organisation du travail
- on améliore les relations de travail

Le Syndicat FO DGFIP a demandé que « *améliorer l'efficacité collective du travail et sa reconnaissance* » soit enlevé, les espaces de dialogue ne doivent pas être le moyen de savoir comment travailler plus et mieux avec moins d'effectifs ...

➤ **Utiliser le diagnostic de façon efficace pour les agents, les cadres, et pour le service public pour :**

- améliorer le collectif de travail : ne plus être seul face à son travail, prendre du recul par rapport à la quotidienneté, réduire et éliminer les facteurs de stress
- assurer un retour collectif sur le travail et la qualité du métier : assurer la reconnaissance
- améliorer le service rendu aux usagers
- trouver des pistes d'amélioration de l'organisation du travail dans et au delà du service (relations inter services)

➤ **La méthode de l'expérimentation**

- **Qui** : les agents et les cadres, les agents entre eux, les cadres entre eux

- **Comment** : plusieurs formules devront être expérimentées.

Il s'agit ici de donner à chacun le pouvoir de s'exprimer, de proposer. Il sera fait appel à des techniques d'expression par la formation d'agents et de cadres, à des intervenants externes (agents et ou cadres d'autres services, professionnels externes), à des facilitateurs qui auront vocation à promouvoir l'expression et à rédiger une synthèse.

Prenant appui sur un intervenant externe dans le cadre de l'expérimentation, plusieurs formules seront testées au sein de sites différents, représentatifs de l'ensemble des métiers, en direction territoriale, spécialisée et en administration centrale :

- D'abord les agents entre eux puis dans la même journée le cadre(s) de proximité et agents
- agents et cadre(s) de proximité dans la même réunion
- cadres encadrants entre eux, puis cadres encadrants avec un cadre supérieur
- cadres supérieurs entre eux, puis cadres supérieurs avec un cadre dirigeant

Il est demandé à l'IRES d'organiser et de suivre l'expérimentation dans les directions retenues et d'en faire le bilan. L'IRES organisera ensuite sur site et pour les services pré-choisis une présentation de la démarche et de la méthode des échanges afin de recueillir l'engagement d'un maximum d'agents et cadres (volontaires), de favoriser l'émergence de thématiques.

C'est l'IRES qui assurera l'accompagnement de la première réunion, une question reste néanmoins en suspens pour les OS, mais aussi des directions locales en présence : « Et après... ? »

La date de la réunion de l'Espace de Dialogue sera annoncée par le cadre responsable du service et par un message intranet.

Toutes les formules proposées seront expérimentées dans chaque Direction pour assurer de partout les mêmes conditions de l'expérimentation.

- **Où :**

- L'unité de travail : privilégier le métier. Exemple le secteur d'assiette en SIP, le secteur public local, le CIS, le DIT...

-

- Dans 6 départements dans des inter régions différentes avec l'ensemble des formules, 1 direction spécialisée, 1 service de centrale = 8 directions.

Si le volontariat sera recherché avec un objectif de participation majoritaire, il sera veillé à la représentativité de la plus grande partie des métiers dans la photographie nationale.

L'espace de dialogue sera testé d'abord sur deux directions territoriales : **Seine Saint Denis et Eure** et un bureau de centrale dès le mois de juin, puis sur les autres directions en septembre.

Elle fera l'objet d'un premier bilan en décembre 2010. Le Comité National sur les Conditions de Vie au Travail décidera alors de son éventuelle généralisation.

A la demande des organisations syndicales d'autres département seront ajoutés, le Vaucluse et la Nièvre sont à confirmer.

➤ **Pluridisciplinarité, information et participation des acteurs sociaux**

Les syndicats sont les acteurs du dialogue social, faisant notamment état des demandes de leurs mandants. S'ils ne sont pas représentés institutionnellement dans ces « Espaces de discussion », il est cependant veillé, à ce qu'ils soient présents en amont sur ce champ. C'est pourquoi, tout comme la direction, les syndicats et les autres acteurs de prévention (médecins, ACO, IHS,...) seront destinataires du compte rendu synthétique des Espaces de dialogue, des demandes et des propositions qui en émanent, et invités en tant que tel, à en débattre lors d'un CTP.

➤ **Périodicité**

Il n'y a pas d'automatisme à se réunir donc pas de périodicité. C'est au regard des objectifs fixés à l'espace de dialogue que la convocation doit s'effectuer. Néanmoins compte tenu du contexte et de l'environnement de travail à la DGFIP, une réunion par trimestre semble être la bonne périodicité. L'initiative de l'invitation est laissée à la hiérarchie et ou sur demande des agents.

➤ **Suivi de l'expérimentation**

L'expérimentation débutera en juin et se déroulera jusqu'en décembre 2010. Un bilan sera présenté aux organisations syndicales, aux acteurs de la prévention locaux et nationaux, et à l'ensemble de la direction en décembre 2010.

En conclusion, le Syndicat F.O. DGFIP partage l'analyse et les objectifs poursuivis par l'IRES : il faut retrouver une sensibilité et une prise de conscience des conditions de vie au travail et du stress pour une prise en charge plus efficace et la recherche de solutions adaptées.

Le volontariat reste déterminant pour donner tout son sens à cette expérimentation Enfin , le calendrier des opérations nous paraît peut être court et à ce titre ambitieux , une adaptation sera sans doute nécessaire.

Le Tableau de Bord de Veille Sociale (TBVS)

Le 12 février 2010, la délégation FO DGFIP s'était félicitée de la finalisation d'un tableau de bord de veille social, outil novateur qui a pour objectif l'interprétation d'un ensemble de réponses à des indicateurs et les conclusions qui s'imposent par rapport à un contexte particuliers pour permettre ainsi de dépister et de mieux appréhender les situations de stress au travail .

Nous avons toutefois insisté sur le fait que ce tableau de bord n'est qu'un outil et qui plus est un outil de prévention qu'il conviendra de faire parler au mieux et le plus justement possible dans un souci d'objectivité de confidentialité et de respect de l'individu.

Nous avons pu y faire intégrer à notre demande des indicateurs liés aux effectifs et à leur évolution.

Mais alors que s'est il passé entre le 12 février et le 23 avril 2010 ?

L'essentiel des débats de ce jour nous a permis de mieux comprendre pourquoi nous avons aujourd'hui à valider une nouvelle mouture totalement édulcorée qui occulte complètement les indicateurs impactant la santé et la sécurité des agents en termes de suicides et de harcèlement .

Un tableau de bord de veille sociale pour améliorer les conditions de vie au travail

L'amélioration des conditions de vie au travail est de la responsabilité de l'employeur. Elle est mise en œuvre par les acteurs officiels de la prévention des risques professionnels, mais un devoir de vigilance s'impose à l'ensemble des agents.

La sensibilisation des agents et des cadres à l'environnement au travail et à ses conséquences sera plus efficace si elle est complétée par la mise en place d'un dispositif adapté de prévention et de veille.

Ainsi une veille active est nécessaire à partir des remontées des services permettant à l'ensemble des acteurs (administration et syndicats, experts), d'analyser et de suivre les indicateurs prédéfinis pour :

- disposer d'une appréciation de la situation,
- pouvoir identifier les facteurs les plus anxiogènes pour les agents et les cadres,
- rechercher les moyens de réduire et de faire cesser ces facteurs.

L'objectif du tableau de bord¹ est d'observer périodiquement les évolutions des indicateurs des conditions de vie au travail au regard d'objectifs définis avec les partenaires sociaux.

Il révèle des alertes en vue d'actions à mener de façon préventive et proactive. Il est un élément de la politique volontariste de la DGFIP. Il est transparent vis-à-vis des partenaires sociaux et des acteurs de la prévention.

L'interprétation des indicateurs n'est pas absolue mais relative. Le tableau de bord a pour objectif essentiel d'être un outil au service du dialogue social.

Ce n'est pas :

- un outil de traçabilité du comportement des agents,
- un élément de culpabilisation, de discrimination,
- un outil d'évaluation sur la gestion des cadres,
- un bilan social-bis : il peut aider à la décision de l'action immédiate.

Définition des indicateurs

« Les indicateurs sont des informations choisies, associées à un phénomène, destinées à en observer périodiquement les évolutions au regard d'objectifs périodiquement définis ». (Norme ISO 8402)

Types d'indicateurs

Il s'agit de mettre en forme et d'analyser des indicateurs pertinents sur une durée donnée, qui prennent sens au sein d'un certain nombre de données générales portées en préambule du tableau, et qui permettent de contextualiser et d'objectiver les situations et leur compréhension.

Les indicateurs proposés ici appartiennent à deux grandes familles :

- Les indicateurs liés au fonctionnement de la DGFIP

- temps de travail
- posture
- mouvements des agents, mobilité
- relations sociales et professionnelles

¹ Le tableau de bord n'est qu'un outil : il prend sens au milieu des autres actions décidées à la DGFIP et au sein des CHS, action telles que la sensibilisation, la formation, la mise en œuvre du DUERP, l'expérimentation d'espaces de dialogues, visant à améliorer les conditions de vie, la santé et la sécurité au travail ...

- formation
- organisation du travail

- *Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des agents*
- les situations graves
- les situations dégradées
- les accidents du travail
- les causes des accidents du travail
- les maladies professionnelles

Comment utiliser le tableau de bord de veille sociale?

Le choix des indicateurs, fait par le Comité de Suivi National sur les Conditions de Vie au Travail, a amené à les disposer tous ensemble dans un même tableau.

Les indicateurs doivent être interprétés : ils prennent sens en fonction de variations, de disparités ou par rapport à des références².

Ils ne sont pas tous égaux et produisent des signaux plus ou moins forts.

Il est convenu avec les partenaires sociaux que :

a/ les indicateurs doivent être utilisés :

- en prenant en compte une période plus ou moins longue pour étudier leur variation dans le temps ;
- en prenant en compte les disparités entre structures, services, sites et en les combinant avec les caractéristiques des agents (âge, ancienneté, type de poste tenu, difficultés de la tâche,..) ;
- en les comparant entre services ;
- en les comparant avec des données nationales interne et externe ;
- leur interprétation combinée donnera lieu à confrontation en vue de définir les actions à mettre en place.

b/ les indicateurs dégradés prennent sens quand ils sont cumulés :

- un seul indicateur dégradé aura généralement peu de pertinence, alors qu'une détérioration de nombreux indicateurs sera significative.

Apports, limites et perspectives

L'élaboration de ce tableau de bord répond à une demande des acteurs nationaux de la DGFIP (administration, syndicats) dans un cadre de démarche pluridisciplinaire (ergonomes, médecins de prévention, ACGO) visant la prévention des risques professionnels.

Il s'agit d'un outil novateur n'ayant pas d'existence connue dans les fonctions publiques, et si sa pertinence a été testée à partir de 2007, les champs couverts et les indicateurs choisis sont différents d'un lieu à l'autre en raison de l'appropriation et de l'adaptation propre à chaque entreprise.

Ainsi il faut tenir compte du fait que :

- la liste des indicateurs n'est pas exhaustive : le tableau est évolutif et peut évoluer annuellement à partir des décisions consensuelles prises par les différents acteurs dans une démarche pluridisciplinaire ;
- leur interprétation n'est pas absolue mais relative ;
- lors de la proposition de nouveaux indicateurs, il faut vérifier qu'ils sont disponibles facilement et rapidement
- les informations issues de chaque service et site doivent être utilisées de façon à ne pas donner d'informations de type individuelles, discriminantes sur les agents. Un débat entre les acteurs sociaux et l'administration sera organisé sur ce point afin de cerner les limites de diffusion des données.

² Pour certains indicateurs, des données nationales existent pouvant servir de référence. Un certain nombre de site et de données statistiques seront accessibles à partir du site CVT DGFIP : enquêtes ANACT, INRS, ...).

Limites :

1/ pour être observables et significatives, pour permettre aux différents acteurs d'affiner avec le plus d'objectivité possible les analyses, les données doivent être relevées sur un nombre relativement limité d'agents et de cadres, et sur une entité(service) complète.

2/ néanmoins, ces données ne peuvent avoir pour conséquence d'être discriminantes et de mettre directement en exergue une personne, un individu.

3/ dans l'attente d'un bilan qui sera effectué en fin d'année 2010, la mise en place du tableau de bord s'applique aux services ayant un nombre d'agents (cadre(s) compris) supérieur ou égal à 20, et, pour les autres services, de donner un tableau regroupant l'ensemble de tous les services de la direction.

Les types d'indicateurs

Un certain nombre de données générales apparaîtront dans un préambule afin de pouvoir contextualiser et objectiver les indicateurs et leur compréhension.

Il s'agit notamment des données relatives à :

- les effectifs et leur évolution
- la répartition femmes/hommes par catégorie
- la moyenne d'ancienneté par catégorie
- la structure des âges par catégorie
- le temps partiel par catégorie
- la rémunération moyenne par catégorie
- le nombre de promotion par catégorie
- le nombre de contractuels par catégorie

Indicateurs liés à la vie du service

Les indicateurs :

Chaque indicateur est précisé ci après et, le cas échéant, la référence à la définition des termes sera indiquée (cf. Guide DGFIP de prévention des risques psychosociaux) afin d'interpréter correctement les données et d'éviter les pièges.

Temps de travail

1. Absentéisme :

- L'absentéisme est un indicateur fréquemment utilisé dans le dépistage des situations de travail problématiques du point de vue des risques psychosociaux.
- Maladie de courte durée (répétitive) si < ou = à 5 jours
- Accident du travail (service, mission) ou de trajet

2. Durée annuelle du travail et posture

Il faut être attentif aux agents qui ne prennent pas tous les congés auxquels ils ont droit.

2.1. Durée annuelle du travail

2.2. Travail posté

Le travail en horaires atypiques est considéré comme un indicateur pertinent du fait de l'impact de ces horaires sur les rythmes biologiques et en raison des décalages qu'ils induisent par rapport à la vie sociale et familiale.

De plus les horaires atypiques favorisent parfois les situations de travail isolé, susceptibles dans certains cas d'exposer à des risques.

2.2.1. Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit

Le travail posté est un travail avec des horaires alternants.

3. Mouvements du personnel, mobilité

Un taux élevé de demandes de mutation sur un site ou un département est souvent un indicateur de malaise social.

4. Organisation du Travail

Les changements dans les structures des services, l'organisation du travail, la configuration des lieux doivent être appréhendés comme des risques professionnels éventuels et à ce titre donner lieu à prévention. En ce sens, les réunions de travail préalables permettant un réel dialogue (et le sens donné au changement, les réponses aux demandes, leur suivi) concourent à créer un indicateur pertinent (cf. indicateur 4.4.)

4.1. Modifications organisationnelles des lieux ou des espaces de travail :

(exemples: changements de structure (fusion de service, ...), changements d'organisation (mise en place de pôles, spécialisation, polyvalence,...)

- total services concernés

- rythme ou périodicité des modifications (pertes de repères, découragement)

4.1.1. nombre total de services concernés

4.2. Modifications immobilières : travaux

- total services concernés

B. Relations sociales et professionnelles

L'existence d'un dialogue social plus ou moins fort, plus ou moins riche, le respect des acteurs et la circulation d'informations sociales et professionnelles sont des aspects de la vie au travail favorables à la prévention des risques psychosociaux et plus généralement des risques professionnels.

L'information et la communication interne, ainsi que le dispositif d'échanges participatifs ou de concertation, permettent d'évaluer la qualité des relations sociales (nombre, périodicité, participation, suite donnée aux propositions, accueil et accompagnement des nouveaux agents, tutorat,...)

C- Santé et sécurité des agents

6 – Formation et information

L'effort consenti pour assurer la formation est un indicateur de moyens favorable à la prévention des risques psychosociaux. Seuls certains indicateurs ont été retenus en lien avec la santé et sécurité. Bien d'autres pourront être étudiés à l'avenir en lien avec le parcours individuel des cadres et agents, en relation avec leur mission(s) actuelle(s) et leur demande.

6.1 Nombre de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS,...)

(indicateur : par code formation/par catégorie)

6.2 Ratio : Nombre d'agents affectés à l'accueil du public, formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence/ Nombre d'agents affectés à l'accueil du public

63. Nombre d'exclus de la formation (hors formation à la déontologie et préparation de départ à la retraite) (*indicateur : total agents en activité – agents ayant bénéficié d'au moins une formation – agents ayant bénéficié uniquement du code formation 'déontologie' et/ou 'départ retraite'*)

7- Conditions de prise en charge des situations graves (plaintes pour harcèlement, suicides, violences physiques ou verbales, accidents du travail, maladies professionnelles, etc...)

Commentaires

L'Administration a insisté sur le fait qu'il faille être très explicite quant à la présentation du tableau . Elle a insisté également sur le fait que ce tableau est le résultat de nombreux échanges avec Philippe RAMBAL qui a lui-même souhaité réorganiser les items autour des trois principaux points :

- la vie du service
- les relations sociales et professionnelles
- la santé et la sécurité des agents

A notre interrogation quant à la suppression des indicateurs liés au suicide et au harcèlement , la direction a répondu que le maintien de ces indicateurs comportait le risque de limiter l'impact sur les CVT d'un point de vue uniquement quantitatif, ce qui lui semble bien trop restrictif .

Se faisant le porte parole de Philippe RAMBAL, M. GEERAERT a expliqué que ces indicateurs quantitatifs devront être modulés par des aspects qualitatifs en termes de situations de contexte de souffrance individuelle ...

Le Syndicat F.O.-DGFIP a rappelé que le tableau de bord de veille social n'est qu'un outil de prévention et qu'à ce titre il doit donner une exacte et fidèle photographie d'une situation à un moment donné dans un lieu donné.

Prévention ne veut pas dire constat , bien au contraire , ce tableau doit avant tout être un révélateur des situations de crise ou de malaise comme autant de clignotants qui permettront de prévenir la dégradation des conditions de vie au travail .

Vouloir traiter à part les données liées au suicide , aux harcèlement et aux violence produira à notre sens l'effet inverse de celui escompté par la Direction c'est à dire la stigmatisation du problème dans un contexte social déjà particulièrement éprouvé en la matière .

Nous avons à ce titre mis en garde la Direction Générale sur ce point et nous n'admettons pas que des faits actés lors d'un précédent GT soient oubliés en cours de route....

Il semble que les arguments aient été entendus.

De toute façon nous ne pouvons pas admettre la diffusion de ce document en l'état et le Syndicat a demandé au Directeur Général de revoir sa copie.

TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE

Thèmes	A consulter		Fréquence
	Document source	Acteurs	Trimestrielle ou annuelle
<i>A- Vie du service</i>			
1 Temps de travail			
1. Absentéisme			
Répartition des journées d'absence par : 1.1. Maladie de courte durée (répétitive) si < ou = à 5 jours	Bilan Social, SIRH FF Agora GP GAP	RH	Trimestrielle
1.2. Accident du travail (service, mission) ou de trajet		RH	Trimestrielle
2. Durée annuelle du travail et posture			
2.1. Durée annuelle du travail			Annuelle
2.1.1. Nombre de jours de CA et/ou RTT mis en CET par catégorie	idem		Annuelle
2.1.1.1 Cat C			
2.1.1.2 Cat B			
2.1.1.3 Cat A			
2.1.1.4 CA+ A+			
2.1.2. Nombre de jours de congés non pris	FF Agora		Annuelle
2.1.1.1 Cat C			
2.1.1.2 Cat B			
2.1.1.3 Cat A			
2.1.1.4 CA+ A+			
2.2. Travail posté			
2.3. Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit	FF Agora		Annuelle
3. Mouvements du personnel, mobilité			
3.1 Taux de demandes (taux de rotation)	FF Agora	RH	Trimestrielle et annuelle selon catégorie
3.2. Nombre de demandes déposées et non satisfaites au niveau local	FF Agora	RH	Trimestrielle et annuelle selon catégorie
3.3. Résidences non demandées	FF Agora		Annuelle
3.4. Emplois non demandés	FGP à extraire local		Annuelle
4. Organisation du Travail			
4.1. Modifications organisationnelles des lieux ou des espaces de travail : (exemples: changements de structure (fusion de service, ...), changements d'organisation (mise en place de pôles, spécialisation,		BP Suivi RH et pôles métiers	Trimestrielle

<i>polyvalence,...)</i> - nombre total de services concernés			
4.2. Modifications immobilières : <i>travaux</i> - total services concernés			Trimestrielle
<i>B. Relations sociales et professionnelles</i>			
5.1. Relations sociales			
5.1.1. Nombre de réunions CTP		RH	Trimestre et Annuelle
5.1.2. Nombre de réunions hors CTP		RH	Idem
5.1.3. Nombre de réunions du CHS		RH	Annuelle
5.1.4. Nombre de boycott des réunions statutaires ou non en nombre total d'organisations syndicales		RH	Trimestre et Annuelle
5.1.5. Interpellations évoquant un problème lié aux conditions de travail sur site (réalisées au cours d' audience(s), à l'intérieur de pétitions, lors d'interpellations en CTP et CHS)		Suivi RH	Trimestrielle
5.1.6. Nombre de refus (et taux) des entretiens annuels d'évaluation-notation	GP EDEN FF EVALNOT DGFIP EDEN		Annuelle
5.1.6.1 Cat C			
5.1.6.2 Cat B			
5.1.6.3 Cat A			
5.1.7. Taux d'appel sur l'évaluation et la notation par catégorie : au niveau local	GP EDEN FF EVALNOT DGFIP EDEN		Annuelle
5.1.7.1 Cat C			
5.1.7.2 Cat B			
5.1.7.3 Cat A			
5.1.8. « » au niveau national			
5.1.8.1 Cat C			
5.1.8.2 Cat B			
5.1.8.3 Cat A			
5.1.9. Nombre d'agents ayant fait appel au service social pour des questions relevant du travail ou du domaine professionnel			
5.2. Mouvement social et conflictualité			
5.2.1. Délai de réponse suite à demande de rencontre par un ou des syndicats		Suivi RH	Trimestre et Annuelle
5.2.2. Nombre de jours de grève à revendication(s) uniquement locale(s)		RH	Trimestre et Annuelle
5.2.2.1 Taux de participation			Trimestre et Annuelle
5.2.3. Nombre de jours de grève à revendication(s) nationale(s)		RH	Trimestre et Annuelle
5.2.3.1 taux de participation			Trimestre et Annuelle
5.3 Nombre de sanctions disciplinaires	FF AGORA	RH	Annuelle
5.3.1 par groupe de sanction (données uniquement national)			
5.3.2. nombre de procédures engagées			

5.4 Relations professionnelles			
5.4.1. Nombre de réunions de service		Suivi RH Suivi par Service	Trimestrielle
5.4.2 Nombre de réunions type espace de dialogues (cadres ; agents ; cadres- agents)		Suivi RH	Trimestre et Annuelle
<i>C- Santé et sécurité des agents</i>			
6. Formation			
6.1 Nombre de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels , RPS,...)	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)		Annuelle
6.1.1 Nombre de jours /5.1	Idem		
6.2. Nombre d'agents formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS,...)	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)	RH	Trimestrielle
6.2.1. Nombre de jours/5.2	idem		
6.3. Nombre d'agents formés au DUERP	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)		
6.3.1. Nombre de jours/5.3.	idem		
6.4. Ratio : Nombre d'agents affectés à l'accueil du public, formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence/ Nombre d'agents affectés à l'accueil du public	Croisement d'info entre FLORE/ SAFIR et référentiel des structures	RH	Trimestre et Annuelle
6.5. nombre d'exclus de la formation (hors formation à la déontologie et préparation de départ à la retraite)	idem		Annuel
Par catégorie	idem		Annuel
6.5.1 Cat C			
6.5.2.			
6.5.3			
6.5.4. par service	idem		Annuel
7- Conditions de prise en charge des situations graves (plaintes pour harcèlement, suicides, violences physiques ou verbales, accidents du travail, maladies professionnelles, etc...)			
Eléments de contexte et suites données			