



AVIS

CONDITIONS DE TRAVAIL DES PERSONNES PRÉPOSÉES AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS LES CGA : CONSTATS ET RÉALITÉS DU TERRAIN

Recherche et rédaction

Service de la recherche et de la défense des services publics

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec

PRÉSENTATION DU SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE ET PARAPUBLIQUE DU QUÉBEC

Le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) est un syndicat indépendant qui regroupe environ 40 000 membres répartis dans plus de 35 accréditations québécoises. Quelque 30 000 d'entre eux sont issus de la fonction publique québécoise.

Il représente un peu plus de 350 personnes préposées aux télécommunications d'urgence réparties dans les 11 centres de gestion des appels (CGA) de la Sûreté du Québec (SQ) à travers le Québec.

La mission du SFPQ à l'égard de tous ses membres consiste à défendre leurs conditions de travail et à défendre les intérêts économiques, politiques et sociaux nécessaires à l'amélioration de leurs conditions de vie. Cette mission s'élargit également à l'ensemble de la société québécoise, puisque le Syndicat soutient un projet de société axé sur la démocratie, le développement durable, le partage, l'équité, la solidarité et le progrès de la société. En cohérence avec ses valeurs, il promeut les services publics comme un moyen démocratique de répondre aux besoins de la population.

MISE EN CONTEXTE

Depuis plusieurs années le SFPQ dénonce les conditions de travail du personnel préposé aux télécommunications. Encore dernièrement, des représentantes et représentants syndicaux des paliers local et régional nous ont contactés, sonnant à nouveau l'alarme : le manque de personnel est tel que des CGA subissent de nombreux bris de services, entraînant des répercussions néfastes sur la charge de travail et, conséquemment, sur la santé et le bien-être des personnes préposées aux télécommunications.

Le manque d'effectifs est un problème majeur qui touche l'ensemble des CGA. En date du 30 septembre 2023, **près de 20 % des 470 postes étaient vacants**.¹

Les conditions de travail difficiles, jumelées à des salaires non compétitifs, entraînent un taux de roulement important et une perte d'expertise énorme pour l'employeur. En effet, ce phénomène se caractérise non seulement par le départ de personnes préposées récemment embauchées – et ce, après avoir suivi une formation couteuse² –, mais aussi par celui des personnes préposées expérimentées qui parfois quittent pour un travail équivalent au municipal ou au privé afin d'avoir accès à de meilleures conditions.

Le SFPQ a fait une [demande d'accès à l'information](#) à la SQ qui a permis d'apprendre que pour l'année 2022-2023, **le taux de roulement des personnes préposées aux télécommunications s'élevait à 43 %**, marquant une hausse de 11 % par rapport à l'année précédente. Les chiffres présagent un scénario tout aussi alarmant pour l'année en cours, avec **un taux de roulement atteignant 38 %** au 30 septembre 2023. Soulignons également que sur les 171 départs répertoriés pour l'année 2022-2023, environ 60 % ont comme motif la démission. C'est donc de dire **qu'un peu plus d'une personne sur quatre a démissionné**, considérant que 105 personnes préposées ont quitté leur emploi à la SQ sur un total de 379 personnes en poste pour cette même période.

Le SFPQ a donc mené une consultation en mars dernier afin de faire le point sur la réalité et les préoccupations actuelles des personnes préposées aux télécommunications dans les CGA, dans le but d'interpeller le gouvernement et le grand public sur leurs conditions de travail et leurs impacts sur la population.³

¹ Renvoie au nombre de postes autorisés à doter par rapport au nombre de postes occupés.

² Rappelons que toutes les personnes préposées nouvellement embauchées doivent obligatoirement être formées au moment de leur entrée en fonction. Selon les informations obtenues en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics, **le coût de formation d'une seule personne préposée est de 4 634,36 \$**, montant qui exclut les coûts relatifs aux formations dites « administratives ».

³ Considérant que les femmes représentent près de 65 % des personnes préposées aux télécommunications dans les CGA, nous emploierons le féminin comme terme générique afin d'alléger le texte.

RÉSULTATS DU SONDAGE

Portrait des personnes répondantes

Le sondage, administré entre le 5 et le 18 mars 2024, a fait l'objet de 176 réponses. Ce qui correspond à un **taux de réponse de près de 50 %**, considérant que le SFPQ représente 366 personnes préposées aux télécommunications réparties dans les 11 centres de gestion des appels (CGA) et 1 poste autoroutier de la Sûreté du Québec (SQ) à travers la province.⁴

Parmi les personnes répondantes, on constate une faible surreprésentation des préposées des CGA de l'Estrie et du Saguenay ; tandis que les préposées des centres d'appels de Boucherville et de Rouyn-Noranda sont légèrement sous-représentées. On observe également une surreprésentation des personnes ayant un statut d'emploi permanent.

Les tableaux ci-dessous présentent les principales caractéristiques de l'échantillon.

Tableau 1 – Composition de l'échantillon selon le centre de gestion des appels

CGA	Nbr de personnes répondantes	
	n	%
Baie-Comeau	7	4 %
Boucherville	21	12 %
Chandler	10	6 %
Gatineau	6	3 %
Mascouche	30	17 %
Québec	19	11 %
Rimouski	11	6 %
Rouyn-Noranda	7	4 %
Saguenay	14	8 %
Sherbrooke	24	14 %
Trois-Rivières	24	14 %
Poste autoroutier Cartier-Champlain	2	1 %
Total général	175	100 %

Tableau 2 – Composition de l'échantillon selon le statut d'emploi

Statut d'emploi	n	%
Occasionnel (sans droit de rappel moins et plus 1 an)	35	20 %
Régulier (permanent ou en voie d'obtenir la permanence)	140	79 %
Autre	1	1 %
Total général	176	100

⁴ En date du 18 mars 2024.

Tableau 3 – Composition de l'échantillon selon l'ancienneté⁵

Ancienneté	n	%
Moins de 2 ans	51	29 %
Entre 2 et 5 ans	41	23 %
Entre 6 et 10 ans	30	17 %
Plus de 10 ans	54	31 %
Total général	176	100 %

Charge de travail

Le SFPQ a posé deux questions principales par rapport à la charge de travail. Nous avons d'abord cherché à savoir si celle-ci avait augmenté au cours de la dernière année. Les personnes ayant constaté une hausse étaient alors invitées à identifier les principaux facteurs auxquels elles attribuent cette augmentation. Nous avons ensuite cherché à connaître l'impact de la charge de travail sur les trois niveaux suivants : stress, fatigue et satisfaction au travail.

ÉVOLUTION ET IMPACT DE LA CHARGE DE TRAVAIL

À retenir :

- Un peu plus de **85 % des préposées aux télécommunications** ayant rempli le questionnaire **constatent une hausse de leur charge de travail** au cours de la dernière année, dont 70 % déclarent une forte augmentation.
- La grande majorité (86 %) des personnes répondantes indiquent que l'augmentation de leur charge de travail est liée au **manque de personnel**. Viennent ensuite la hausse des appels de détresse, liés à la santé mentale ou à des situations de violence (63 %) qui complexifie le travail des personnes préposées depuis la pandémie, ainsi que la formation d'autres personnes employées (63 %), notamment, en raison du taux de roulement très élevé⁶.
- La charge de travail a un impact négatif non négligeable sur le niveau de stress (67 %), de satisfaction (68 %) et, plus particulièrement, de fatigue au travail (83 %).
 - Parmi les personnes préposées dont la charge de travail affecte négativement leur niveau de fatigue (n=146), 88 % ont remarqué une augmentation de leur charge de travail au cours de la dernière année. Cette proportion s'élève à 92 % chez celles qui notent un impact négatif sur leur niveau de stress (n=114).

⁵ Soulignons aussi qu'un peu plus de la moitié (52 %) des personnes répondantes ont cinq (5) ans et moins d'ancienneté, parmi lesquelles 55 % ont été embauchées il y a moins de deux (2) ans. Ces données ne sont pas sans cohérence avec les taux de roulement importants que l'on observe dans les CGA depuis les dernières années. Selon l'étude des crédits 2023-2024 de la SQ, la moyenne d'ancienneté des personnes préposées aux télécommunications est d'environ 4 ans (en date de février 2023). https://www.bibliotheque.assnat.qc.ca/DepotNumerique_v2/AffichageNotice.aspx?idn=4261

⁶ Environ 70 % des personnes répondantes possédant plus de 10 ans d'ancienneté ont identifié la formation d'autres personnes employées comme étant liée à la hausse de leur charge de travail.

Tableau 4 – Évolution de la charge de travail

Au cours de la dernière année, diriez-vous que votre charge de travail a / est :	n	%
Beaucoup diminué	1	1 %
Légèrement diminué	2	1 %
Restée stable	17	10 %
Légèrement augmenté	30	17 %
Beaucoup augmenté	122	69 %
Ne sait pas / Ne s'applique pas	4	2 %
Total général	176	100 %

Tableau 5 – Facteurs ayant contribué à l'augmentation de la charge de travail

À quoi attribuez-vous l'augmentation de votre charge de travail ?	n*	%**
Manque de personnel	131	86 %
Tâches additionnelles	58	38 %
Augmentation du nombre d'appels	71	47 %
Hausse des appels de détresse, liés à la santé mentale ou à des situations de violence	96	63 %
Formation d'autres personnes employées	95	63 %
Changements technologiques	14	9 %
Autre	16	11 %

*Les personnes répondantes pouvaient sélectionner plus d'une réponse.

** Pourcentage calculé sur le nombre total de personnes ayant constaté une hausse de leur charge de travail au cours de la dernière année (n = 152).

Tableau 6 – Impact de la charge de travail

Globalement, quels impacts diriez-vous que votre charge de travail a sur les trois niveaux suivants :	Impact positif (%)	Impact neutre (%)	Impact négatif (%)	Total général*
Niveau de stress au travail	5 (3 %)	52 (30 %)	114 (67 %)	171
Niveau de fatigue au travail	7 (4 %)	23 (13 %)	146 (83 %)	176
Niveau de satisfaction au travail	7 (4 %)	48 (28 %)	119 (68 %)	174

*En omettant les personnes mentionnant « Ne sait pas / Ne s'applique pas »

Il importe également de mentionner que 30 %, soit **près d'une personne répondante sur trois**, mentionne avoir manqué le travail au cours de la dernière année pour des raisons de santé psychologique liées à son emploi. Lorsque l'on examine ces données en fonction de la charge de travail, on constate que 90 % d'entre elles ont remarqué une augmentation de leur charge de travail pendant cette même période. Qui plus est, 92 % des personnes qui se sont absentes pour des raisons de santé psychologique considèrent que leur charge de travail a un impact négatif sur leur niveau de fatigue, tandis que 77 % estiment que celle-ci affecte négativement leur niveau de stress.

Tableau 7 – Absence pour des raisons de santé physique et/ou psychologique

Au cours de la dernière année, avez-vous manqué le travail pour des raisons de santé physique et/ou psychologique reliées au travail ?	n*	%**
Non	94	53 %
Oui, pour des raisons de santé physique reliées au travail	26	15 %
Oui, pour des raisons de santé psychologique reliées au travail	53	30 %
Je préfère ne pas répondre	14	8 %

*Les personnes pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Ainsi 7 % (n = 12) des personnes répondantes ont indiqué avoir manqué le travail pour des raisons de santé physique et des raisons de santé psychologique au cours de la dernière année.

** Pourcentage calculé sur le nombre total de personnes répondantes (n =176).

Bris et interruption de services

Dans cette section, nous avons cherché à savoir si un bris⁷ ou une interruption⁸ de services était survenu dans les centres d'appels au cours de la dernière année en raison du manque de personnel; et le cas échéant, la fréquence à laquelle se sont produits ces événements. Il est ainsi possible de déterminer, contrairement à ce qui avait été affirmé par un ancien ministre à la Sécurité Publique, que les CGA ont en effet fait face à des bris de services⁹.

À retenir :

- Près de **la moitié des personnes répondantes (47 %)** signalent qu'au cours de la dernière année, **leur CGA a été confronté à un bris ou à une interruption de services** en raison du manque de personnel.
- Selon les personnes répondantes, un bris se produit plus couramment qu'une interruption de services.
 - Lorsque questionné sur la fréquence de ces événements, environ la moitié (47 %) ont rapporté qu'il était fréquent qu'un bris de services survienne dans leur CGA en raison du manque de personnel, parmi lequel(le)s 13 % ont déclaré que cette situation arrivait presque tout le temps. Pour ce qui est des interruptions de services, 25 % ont indiqué qu'une telle situation se produisait souvent (20 %) ou très souvent (5 %) au sein de leur CGA.

⁷ Par « bris de services », on entend ici : moment où un CGA n'est plus en mesure de prendre en charge tous les appels qu'il reçoit, entraînant par conséquent le basculement d'un certain nombre d'entre eux dans un autre centre d'appels.

⁸ Par « interruption de services », on entend ici : un arrêt complet des services de prise en charge des appels qui est généralement prévu (p. ex. fermeture de nuit).

⁹ Robidas, Pascal. « Les Centres de gestion des appels de la SQ n'auront pas de bris de services, dit Bonnardel ». Radio-Canada, 8 décembre 2022. En ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1939793/ministre-bonnardel-centrale-911-sq-repatiteurs-bris-de-service-population>

Tableau 8 – Bris ou interruption de services

Au cours de la dernière année, est-il déjà arrivé que le CGA où vous travaillez connaisse un bris ou une interruption de services en raison du manque de personnel ?	n	%
Oui	83	47 %
Non	79	45 %
Ne sait pas / Ne s'applique pas	14	8 %
Total général	176	100 %

Tableau 9 – Fréquence à laquelle survient bris de services

À quelle fréquence diriez-vous qu'un <u>bris de services*</u> est survenu au sein de votre CGA en raison du manque de personnel au cours de la dernière année ?	n	%
Rarement / de façon occasionnelle	11	13 %
Parfois / quelques fois / de temps en temps	30	36 %
Souvent / fréquemment / couramment	28	34 %
Très souvent / presque tout le temps	11	13 %
Ne sais pas / Ne s'applique pas	3	4 %
Total général	83	100 %

Tableau 10 – Fréquence à laquelle survient une interruption de services

À quelle fréquence diriez-vous qu'une <u>interruption de services*</u> est survenue au sein de votre CGA en raison du manque de personnel au cours de la dernière année ?	n	%
Rarement / de façon occasionnelle	19	23 %
Parfois / quelques fois / de temps en temps	11	13 %
Souvent / fréquemment / couramment	17	20 %
Très souvent / presque tout le temps	4	5 %
Ne sais pas / Ne s'applique pas	32	39 %
Total général	83	100 %

Conditions de travail

À retenir :

- Un peu plus de 60 % des préposées qui ont rempli le questionnaire ne prennent pas leurs pauses à chaque demi-journée.
- La plupart des personnes répondantes constatent une hausse des appels de détresse psychologique (86 %) ainsi que des appels liés au suicide ou à des situations de violence (84 %) depuis la pandémie. Cela dit, **les trois quarts (76 %) disent ne pas avoir accès à la formation nécessaire** pour prendre adéquatement en charge ces appels.
- Les personnes répondantes sont également nombreuses (73 %) à considérer que leur travail est plus exigeant émotionnellement depuis la pandémie.

Tableau 11 – Conditions de travail

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants ?	En accord		En désaccord		Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	Total général (n)
	Tout à fait	Plutôt	Tout à fait	Plutôt		
Je prends mes pauses à chaque demi-journée.	9 %	26 %	36 %	26 %	2 %	170
Depuis la pandémie, je prends en charge davantage d'appels de détresse psychologique (personne en crise).	61 %	25 %	-	1 %	13 %*	169
Depuis la pandémie, je prends en charge davantage d'appels liés au suicide ou à des situations de violence (féminicide, drames familiaux...).	56 %	28 %	-	1 %	15 %**	170
J'ai accès à la formation nécessaire pour prendre adéquatement en charge les appels de détresse psychologique, liés au suicide ou à des situations de violence.	2 %	19 %	28 %	49 %	3 %	169
Depuis la pandémie, mon travail est plus exigeant émotionnellement.	40 %	33 %	-	6 %	21 %***	170
Suite à un appel « difficile », je peux prendre une pause afin de décompresser et de discuter au besoin.	12 %	29 %	21 %	32 %	6 %	170
Généralement, je parviens à terminer ma journée de travail à l'heure prévue.	26 %	61 %	2 %	11 %	1 %	170

Respectivement 82 %*, 73 %** et 75 %*** des personnes mentionnant « Ne sait pas / Préfère ne pas répondre » ont moins de 2 ans d'ancienneté.

IMPACT SUR LA POPULATION

Non seulement le manque d'effectifs engendre d'importantes conséquences sur le personnel de répartition dans les CGA, mais il représente aussi un risque important en matière de sécurité pour les citoyennes et les citoyens ainsi que pour les personnes qui interviennent sur le terrain.

Comme le SFPQ la mainte fois répétées, la connaissance régionale du territoire constitue l'un des éléments essentiels pour les personnes préposées puisque ce sont elles qui guident les policières et les policiers sur le terrain afin qu'elles puissent intervenir rapidement. Soulignons d'ailleurs que la quasi-totalité des personnes préposées qui ont rempli le questionnaire (94 %) ont souligné l'importance de la connaissance du territoire régional pour assurer un service adéquat à la population. Elles sont également plusieurs à mentionner que **le basculement des appels occasionne souvent (28 %) ou très souvent (48 %) des problèmes ou des difficultés** supplémentaires en matière de prise en charge à cause d'un manque de connaissance du territoire.

Tableau 12 – Importance de la connaissance du territoire régional

Considérez-vous que la connaissance du territoire régional par les personnes préposées des CGA est un élément indispensable pour servir adéquatement la population ?	n	%
Oui	165	94 %
Non	9	5 %
Je ne sais pas	2	1 %
Total général	176	100 %

Tableau 13 – Impact du basculement des appels

Diriez-vous que le basculement des appels dans d'autres CGA occasionne des problèmes ou des difficultés supplémentaires en matière de prise en charge des appels pour les autres personnes préposées en raison d'un manque de connaissance du territoire régional ?*	n	%
Jamais	2	1 %
Rarement	6	4 %
Parfois	29	18 %
Souvent	46	28 %
Très souvent	78	48 %
Ne sait pas / Ne s'applique pas	1	1 %
Total général	162*	100 %

* 3 cases vides

Ci-dessous, quelques commentaires laissés par les personnes répondantes illustrant certains problèmes ou difficultés en lien avec le basculement des appels et le manque de connaissance du territoire :

- *Lorsque les préposés ne connaissent pas leur territoire, [ça] affecte le délai pour la répartition d'appel et l'efficacité des véhicules de patrouille qui doivent se rendre sur place.*
- *Lors d'incident de la route (surtout sur autoroute), si le préposé ne connaît pas le secteur, ce sera compliqué de diriger les effectifs aux bons endroits.*
- *Il arrive plutôt souvent que des citoyens ne savent pas où ils se trouvent à quelle adresse ou sur quelle rue. Étant natif du territoire que je dessers, je suis souvent capable de trouver la localisation de ces citoyens sans avoir à les faire raccrocher et passer par le 911. Ça peut aussi être utile pour supporter les agents lors d'interventions.*
- *J'ai déjà eu à traiter un appel [d'un autre CGA] car leur centrale était fermée faute de personnel. J'ai reçu un appel pour un pont qui m'était inconnu lors de la prise d'appel. Pour valider dans le système le lieu de l'événement, il a fallu s'y mettre à 3 collègues, car la validation d'adresse ne prend pas en charge certains éléments. Cela a causé un long délai avant de répartir l'appel. En ayant connu le secteur, j'aurais connu le bloc de répartition et aurais pu envoyer les effectifs beaucoup plus rapidement.*

- *La connaissance du territoire peut permettre d'anticiper et de rendre plus fluide un partage d'information, une surveillance pour une personne suicidaire par exemple, ou pour un vol de véhicule qui vient de se produire. Il y a aussi une collaboration et compréhension plus efficace avec la police, des particularités et procédures qui varient à chaque MRC. La liste est très longue.*
- *Augmentation du temps de validation des adresses des cartes d'appel [;] Difficulté à donner l'appel au bon secteur [;] Difficulté à répondre aux demandes des policiers [;] Délais augmenté pour demande de services autres sur les lieux d'un appel (ambulance, pompier, remorque...) [;] Mise en péril de la sécurité des patrouilleurs.*
- *Prise en charge des appels en débordement dans d'autres secteurs. Ne connaissant pas le secteur, les appelants donnent des points de repères qui n'en sont pas pour nous. Plusieurs autoroutes ont également le même numéro, mais tout dépend de quelle rive l'appelant se trouve, la validation d'adresse se fera autrement. Prendre une ligne en débordement fait même peur à plusieurs, car nous savons que ce sera un appel difficile.*

Ci-dessous, d'autres témoignages pertinents :

- *Le travail de préposé aux télécommunications d'urgence à la SQ est très important. Recevoir des appels de personnes en détresse et demeurer avec elles au téléphone pour tenter de maîtriser la situation jusqu'à ce que les policiers arrivent sur les lieux est très gratifiant. Quand le citoyen appelle, c'est qu'il a besoin d'aide et nous sommes son aide. Il met sa confiance en nous.*
- *J'ai [plusieurs années] de service et j'adore encore mon travail. Quand je termine un chiffre je suis fière d'avoir aidé des personnes dans la détresse. Je suis fière d'avoir accompli un appel d'une personne suicidaire d'avoir pu le garder en ligne le temps que le policier arrive. J'ai vécu beaucoup de drames familiaux, et je suis satisfaite des procédures que j'ai jugé bonnes de faire ou de dire. [...]*

CONCLUSION

Il semble évident que la charge de travail, principalement liée au manque d'effectifs, entraîne d'importantes conséquences négatives sur les personnes préposées aux télécommunications. D'ailleurs, questionnées sur les préoccupations qu'elles jugent prioritaires, elles ont été un peu plus de la moitié (51 %) à identifier la charge de travail.¹⁰

Constituant un facteur de risque important pour la santé des travailleuses et des travailleurs, il est primordial que la SQ agisse sur la charge de travail de façon globale, en tenant compte notamment de la complexité du travail des personnes préposées aux télécommunications ainsi que des ressources et outils rendus disponibles afin qu'elles soient en mesure de réaliser adéquatement leur travail de répartition. Rappelons que la charge de travail ne tient pas seulement compte de la charge de travail demandé, mais également de la charge de travail ressentie, et ce, à proportion égale.¹¹

Enfin, si les données présentées préalablement sont sérieusement préoccupantes, elles ne sont malheureusement pas inattendues. En effet, elles corroborent ce que le SFPQ dénonce depuis longtemps, à savoir que le personnel préposé aux télécommunications est à bout de souffle, et qu'une amélioration de leurs conditions de travail est essentielle !

¹⁰ Dans le sondage, il était demandé aux personnes participantes d'identifier les préoccupations qu'elles jugent prioritaires. La charge de travail se hisse au 2^e rang, soit tout juste après les conditions salariales. À noter qu'un travail de révision de la classification des personnes préposées aux télécommunications a présentement lieu.

¹¹ Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). *Fiche 2-A : Indicateur « Charge de travail »*. https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/sante-travail/risques-psychosociaux/2a_charge_travail.pdf

AUTRES STATISTIQUES

Tableau 14 – Appréciation à l'égard de l'emploi et l'appartenance à l'organisation

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants ?	En accord		En désaccord		Préfère ne pas répondre	Total général (n)
	Tout à fait	Plutôt	Tout à fait	Plutôt		
Je me vois encore faire ce travail dans trois (3) ans.	16 %	27 %	26 %	18 %	12 %	170
J'éprouve un sentiment d'appartenance à l'égard de mon organisation.	19 %	31 %	21 %	25 %	4 %	170
J'aime mon emploi.	37 %	45 %	2 %	13 %	3 %	170
J'aimerais continuer à occuper cet emploi pour une longue période.	25 %	35 %	15 %	18 %	8 %	170

Tableau 15 – Temps supplémentaire

Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé de faire du temps supplémentaire ?	n	%
Jamais	7	4%
Rarement	6	3%
Parfois	30	17%
Souvent	53	30%
Très souvent	72	41%
Ne sait pas / Ne s'applique pas	8	5%
Total général	176	100 %