



RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

DÉCLARATIONS DU SNAP

VOS ELUS CSE

Employés

Jean-Louis MURAT
Delphine RICCI
Pascal BANNWARTH
Nina ZORINE
Sihem NAGOUSI
Adeline SOUCHON
Mathieu MALMENAIDE
Asia LOUNIS
Werner ROMAN
Elisabett DA SILVA
Fatiha BEKADDAR

Agents de maîtrise Techniciens

Laurent MERIQUE
Fatima CHIKHAOU
Sylvain BRUGIROUX
Stéphanie VILLEMIN
Pascal DAMBROSIO
Muriel SALOMON GAGNAIRE
Sihem SOUKI
Sébastien VACHER
Virginie FABRE
Benoît LUCHEZ-GAUVIN
Touria BEN MENNI
Patrice MEGOZ
Marie-Pierre GARRY

Cadres

Isabelle DE OLIVEIRA
Christian BEC

REPRESENTANT SYNDICAL SNAP

Hicham JAKIR

VOTRE DELEGUE REGIONAL

Sylvain BRUGIROUX

Mise en place de la Loi Plein Emploi

Nous avons bien compris que la phase de transition de ce début d'année 2025 nous est imposée par l'absence d'algorithme gérant l'orientation. Lors des Entretiens D'Orientation (EDO), les conseillers font face à des questions auxquelles ils ne doivent pas répondre dans ce cadre ce qui génère de l'insatisfaction. Ainsi, cette phase intermédiaire marquée par une navigation à vue dégrade le service rendu, l'image de France Travail et surcharge les équipes, aussi bien conseillers qu'ELD, déjà fatigués et stressés après une année de transition.

Les élus du **SNAP** souhaitent savoir si la Direction Régionale partage ce constat ?

Les agents nous alertent sur le temps d'entretien trop court des entretiens Démarrer le Parcours d'Accompagnement (DPA) trop court, ce qui oblige régulièrement à fixer un nouveau rendez-vous. Le questionnaire EDO mal complété donne des résultats qui ne permettent pas une orientation pertinente et génère des erreurs pour les DPA, malgré l'appréciation du conseiller. Le gain de temps escompté n'est donc pas au rendez-vous. Toutes ces difficultés conduisent à réaliser, dans certaines agences, des DPA collectifs qui vont à l'encontre de la personnalisation de l'accompagnement des D.E.

Face à cette absence de solution, les ELD ont été contraints d'ajouter encore des réunions, points réguliers, échanges nombreux et répétés qui diminuent le temps opérationnel disponible.

Enfin, nous alertons à nouveau sur l'instabilité du S.I (exemple : des attentes liées aux EDO et DPA apparaissent et disparaissent sans raison apparente). Le fonctionnement erratique du bandeau d'accueil est également un irritant majeur. Le vidage de cache huit fois par jour ne peut pas être considéré comme une solution viable.

Les élus du **SNAP** demandent un point régulier en CSE pour être informés de la situation et des plans d'actions correctifs qui seront mis en place.

Problèmes de températures dans les locaux France Travail

Le **SNAP** alerte à nouveau la Direction sur les problèmes de température qui s'avèrent récurrents sur une majorité des sites de France Travail ARA. Effectivement, les températures sont régulièrement mesurées bien en dessous des 19° préconisés dans le cadre du plan sobriété énergétique du gouvernement et de l'ADEME en période hivernale.

Le mois de janvier ayant été plus froid que l'an passé, de nombreux sites ont dû faire face à des températures largement inférieures aux 19°C imposés par la loi.

Le mainteneur en charge du marché répond à son obligation d'intervention, mais n'a pas systématiquement la connaissance nécessaire pour entretenir et régler les équipements. Les délais constatés pour réparer les équipements peuvent ainsi être longs.

Par exemple les températures ont été inférieures à 15°C pendant plus d'une semaine sur un site du Rhône.

L'établissement doit pouvoir palier à ces difficultés et intervenir rapidement pour mettre en place des solutions temporaires, particulièrement lorsqu'une pièce de rechange pour dépanner le système de chauffage est nécessaire.

Le **SNAP** souligne enfin qu'au vu du dérèglement climatique, les événements climatiques extrêmes sont amenés à se multiplier et imposent de prendre les mesures adaptées.

INFORMATIONS DIRECTION

Ce CSE était le dernier du DR qui a été nommé sur le nouveau poste de Directeur Général Adjoint aux Opérations. Il a salué le travail conduit pendant ses 4 années sur la région, y compris en CSE. Le DR a remercié les élus pour les 4 ans et gardera un bon souvenir. De nombreuses choses ont été réalisées et nous en vivons une qui est une grosse transformation. Il a rappelé les conditions de son arrivée en 2021 dans un contexte particulier lié au meurtre de notre collègue de Valence. Il va s'adresser aux collègues de la région à travers un message vidéo avant son départ de la région le 17 février.

Sur les chiffres du chômage, le DR a rappelé une évolution de l'actualisation en au dernier trimestre 2024 entre les différentes catégories A, B et C en fonction de son inscription en cours de mois. La catégorie A est de fait en hausse, alors que la catégorie B baisse et la catégorie C stagne. L'augmentation du chômage est en partie liée à une hausse de 27,4% des licenciements économiques sur un an dans la région.

Syndicat **NA**tional du Personnel de France Travail

REGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Cliquez ici pour adhérer au SNAP



RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

2/4

CSE
**Auvergne
Rhône-Alpes**

ÉVOLUTION DE L'ACCOMPAGNEMENT INTENSIF

L'accompagnement intensif s'adresse aux demandeurs les plus éloignés de l'emploi, en personnalisant la relation avec le référent d'accompagnement et en individualisant le parcours proposé, aussi bien sur les objectifs que sur les modalités. Il concerne plus particulièrement les jeunes, les bénéficiaires du RSA et les personnes en situation de Handicap. France Travail est opérateur de l'engagement intensif, comme les missions locales, Cap emploi, les Conseils départementaux, l'EPIDE, les écoles de la 2^e chance etc.

L'accompagnement intensif a une durée limitée dans le temps, et alterne entre format individuel et collectif, entre démarches autonomes et actions accompagnées. Après une co-construction, il est ajusté en continu entre le demandeur et le référent par une actualisation régulière du diagnostic et du contrat d'engagement à des moments du parcours (3 mois / 6 mois). L'accompagnement intensif pourra continuer dans le cadre d'un suivi dans l'emploi, a minima pendant la période d'essai, afin de s'assurer de l'insertion durable et éviter les risques de décrochage.

En application de la Loi Plein Emploi, l'accompagnement intensif s'articulera autour des 15h d'activités qui pourront être des actions proposées par le conseiller, ou des activités réalisées en autonomie, selon l'autonomie des demandeurs. Tout type d'action concourant à la montée en compétences, à l'insertion professionnelles du demandeur d'emploi seront prises en compte (Ateliers, prestations, sessions collectives, entretiens individuels, immersions, bénévolat, travail en autonomie, démarches d'insertion de levée des freins etc...).

Pour l'établissement, plus l'accompagnement démarre tôt et est concentré dans le temps, plus il est efficace, et une mise en action intensive du demandeur dès le début de sa recherche d'emploi permet de réduire la durée du chômage. Au sein de France Travail, les portefeuilles seront limités à 50 demandeurs d'emploi pour une durée de 6 mois, et la durée d'activités hebdomadaire sera de 15 heures. A l'issue des 6 mois d'accompagnement, le demandeur retrouve son portefeuille initial, ou l'accompagnement peut être prolongé une fois de 6 mois.

Au niveau national, les modalités Global, AIJ, CEJ, Equip'Emploi sont déjà des portefeuilles Intensif dans le cadre de la LPE, un arbitrage est en cours au niveau de la DG sur les Dispositifs Territoriaux d'Accompagnement (DTA).

Les tailles de portefeuilles seront revues à la baisse avec une taille moyenne à 50 par rapport à 2024 pour l'accompagnement Global (57 en 2024), pour l'AIJ (61 en 2024) et Equip'Emploi (67 en 2024). Les portefeuilles CEJ passeront eux de 32 à 50, ce qui permettra avec moins de portefeuilles d'accompagner autant de jeunes.

D'après la direction, les reports de charges sur les modalités Suivi, Guidé et Renforcé seront faibles et ne devraient pas dépasser 8 personnes supplémentaires par portefeuille.

Il y aura un redéploiement de 63 portefeuilles CEJ et 89 portefeuilles MET qui seront transformés en portefeuilles intensifs, et 70 nouveaux portefeuilles seront créés. A noter que les portefeuilles FSE pourront désormais contribuer aux activités communes de l'agence (AIC, EDO...) à hauteur de 10% de leur temps.

En région, 420 portefeuilles existants permettront 420 000 entrées. L'optimisation des portefeuilles de Suivi pour atteindre 500 demandeurs peut permettre de dégager des portefeuilles supplémentaires, ou permettre de réduire certains portefeuilles Renforcé à 50, ce qui en ferait automatiquement des portefeuilles Intensif. La mobilisation de prestations externalisées comme AGIL'CADRE peut permettre, au cas par cas, de créer des portefeuilles d'accompagnement intensif.

Les recrutements des 70 CDD supplémentaires débuteront en février, et les réorganisations pour les portefeuilles MET et CEJ en mars avant une montée en charge progressive.

SNAP Les élus du **SNAP** ont soulevé que le dossier présenté ne donne pas de comparaison entre la situation actuelle et celle attendue après. Les chiffres fournis dans ces documents intègrent-ils la hausse notoire du nombre de DE lors du dernier trimestre 2024 ?

Concernant les 15 heures d'activité, comment sont-elles évaluées ? Y a-t-il un document "normé" qui donne les durées associées à chaque action mise en œuvre par les demandeurs ? Pour des questions d'équité et pour faciliter le travail des conseillers, il semble important que cela soit mis en place. Aujourd'hui, la prise en compte et le comptage des actions est opaque pour les conseillers comme pour les demandeurs.

Le document fourni aux élus indique qu'il y aura un "questionnement pour les personnes qui ne peuvent pas rentrer dans le portefeuille alors que selon les critères elles devraient", cela signifie-t-il que nous savons dès à présent que nous n'aurons pas les moyens de tenir nos engagements ? Quid des demandeurs qui ne pourront être positionnés dans un portefeuille intensif faute de place, ou faute de moyens pour tenir nos ambitions ?

Ce même document indique que les agents seront volontaires pour l'accompagnement intensif. Si aucun conseiller ne se porte candidat, comment seront désignés les conseillers qui devront effectuer cet accompagnement ?

Pour le **SNAP**, cette nouvelle organisation va générer des difficultés pour les ELD à gérer les impacts de l'accompagnement intensif notamment sur les autres modalités (suivi, guidé), modalités qui vont se retrouver avec des portefeuilles trop lourds. Il y a aussi fort à craindre que les membres des ELD passent beaucoup de temps sur les DPA, face au manque de place dans les portefeuilles accompagnement.

Alors qu'on parle de marges de manœuvre locales très fortes, les ELD semblent dépourvues face à l'organisation du travail dans ce contexte de transformation où nombre de questions ne sont pas tranchées et où les nombreuses approximations et les multiples problèmes techniques vont les mettre en situation d'impuissance.

Pour le **SNAP**, la mise en place de cet accompagnement intensif semble pour le moins prématuré, si ce n'est dangereux pour des collectifs déjà éprouvés, alors que les EDO qui devaient durer 3 mois sont prolongés, et que les DPA prennent plus de temps qu'initialement prévu, avec un système d'information régulièrement défaillant.

Devant les impacts majeurs liés à cette évolution de l'accompagnement, les élus du CSE décident de faire appel à un expert habilité afin de réaliser une expertise sur le projet, dans le but de les éclairer sur les choix, les enjeux et les conséquences de ce projet en termes d'organisation, de conditions de travail, d'hygiène, de santé et de sécurité des salariés.





RÉUNION DU 30 JANVIER 2025
3/4

CSE

Auvergne
Rhône-Alpes

OFFRE DE SERVICES AUX CADRES

Après une première information lors du [CSE du 19 décembre 2024](#), les élus étaient consultés sur cette nouvelle offre de service aux cadres et de la fermeture de l'équipe nouveau suivi Cadres basée à Villeurbanne.

SNAP Les élus du **SNAP** déplorent le choix de l'externalisation de cette prestation destinée aux cadres reconnue depuis des années pour sa qualité. Avec un nombre important de cadres sur le Rhône et l'Isère (47 650 cadres en catégorie A, B, C en ARA en 2023), il y a une réelle légitimité à avoir un service dédié aux cadres au sein de France Travail ARA.

Les élus du **SNAP** comprennent néanmoins qu'il s'agit d'une directive nationale qui s'imposera à nous. Dans ce cadre, nous souhaitons que la direction prenne des engagements forts auprès des agents concernés pour répondre au plus près de leurs demandes.

Pour ces raisons, les élus du **SNAP** ont voté contre ce projet

OUIFORM

OuiForm, utilisé par les partenaires depuis 2019 (AFPA, APEC, Missions locales, Cap emploi, Epide, AFPA), a pour but d'accélérer l'entrée en formation des publics et de favoriser leur retour à l'emploi. L'enjeu de ce projet est d'avoir un outil complet et partagé pour la formation pour l'ensemble des acteurs du Réseau Pour l'emploi et autres partenaires de l'insertion. À compter de janvier 2025, Ouiform passera sous l'égide de France Travail, au sein de son système d'information et viendra remplacer Aude formation qui est peu évolutif.

Pour les conseillers, l'outil devrait apporter une facilitation de la recherche et du positionnement en formation, permettant un recentrage sur le conseil. Pour les managers il permettra un suivi centralisé des activités de formation et une meilleure autonomie des conseillers.

Les demandeurs d'emploi auront un accès facilité à la formation et au développement des compétences, et les entreprises auront un recrutement facilité grâce à des candidats mieux formés.

Ouiform sera intégré à MAP et à PCM, ce qui permettra un enchaînement plus fluide entre les différents actes métiers. L'outil ne nécessite qu'un faible effort d'adaptation, puisque seule l'interface évolue, il n'y a pas de nouveaux processus métiers.

SNAP Les élus du **SNAP** ont rappelé que si l'outil semble plus moderne, convivial et intuitif qu'Aude Formation, il sera probablement plus gourmand en ressources informatiques, il faut donc que les ordinateurs des conseillers permettent de l'utiliser correctement. Néanmoins, il est à saluer que pour une fois il ne s'agit pas d'un outil supplémentaire. Les élus du **SNAP** ont demandé si l'outil s'appuierait sur l'intelligence artificielle pour faire des propositions de formation au conseiller en fonction du profil du demandeur.

Le DRAO n'a pas l'information sur une présence éventuelle de l'IA pour l'instant. Le pilote concernera 7 régions à compter d'avril 2025 (soit 14 000 conseillers FT et 700 Cap Emploi), dont Auvergne Rhône-Alpes, avant une généralisation prévue au troisième trimestre 2025. Aude formation restera disponible pendant ce pilote, mais le but est bien d'utiliser Ouiform.

A travers cet outil l'établissement souhaite obtenir une augmentation annuelle des positionnements, une baisse du taux d'abandon et une hausse du taux d'accès à l'emploi dans les 6 mois suivant la fin d'une formation (FOR1).

SNAP Les élus du **SNAP** ont soulevé que l'amélioration de ces chiffres ne pouvait se faire avec un budget formation à la baisse.

EXTENSION DE L'EXPERIMENTATION (XP) TRANSFERT DES MANQUEMENTS CRE RÉNOVÉ

A compter de juin 2025, le Contrôle de la Recherche d'Emploi rénové (CRE) sera généralisé ainsi que le transfert d'une partie des manquements (Gestion de la Liste) auprès du CRE. Depuis juillet 2024, l'XP concerne les agences de Cluses, Annecy, Meythet et Seynod, pour 23 conseillers CRE impliqués. Pour anticiper les évolutions des manquements au 1^{er} juin 2025, il a été décidé d'élargir cette expérimentation à une agence par direction départementale déléguée pour impliquer toutes les équipes du CRE, sécuriser la généralisation et préparer les équipes, aussi bien CRE que côté agences.

A compter de février, l'expérimentation concernera les agences de Bourg en Bresse, Montluçon, Tournon, Aurillac, Pierrelatte, Montbrison, Le Puy en Velay, Centre Isère (Voiron et Saint-Marcellin), Pont de Claix, Chamalières, Vénissieux, Tarare, Meyzieu et Aix les Bains, ce qui portera le nombre d'agences à 18, pour environ 3 000 contrôles clos entre janvier et mai 2025.

Un canal Teams dédié sera créé pour les 18 agences concernées, et un membre d'ELD pour chaque agence sera en charge de l'XP.

Des Visios seront mises en place chaque vendredi, avec 3 groupes distincts pour favoriser les échanges, et devront permettre un retour qualitatif et quantitatif de l'XP, un partage de pratiques, un recensement des difficultés pour les remonter à la DG, etc...

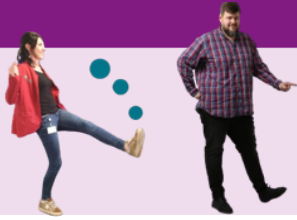
SNAP Les élus du **SNAP** ont souligné que des agences concernées par Equip'Emploi (Vénissieux), ou les nouvelles Modalités de Suivi et d'Accompagnement (Le Puy en Velay, Tarare) intégraient le dispositif, et ont souhaité connaître les impacts liés à ces spécificités.

Les élus du **SNAP** ont également souligné le besoin de recruter des REA sur ce dispositif.

Le CRE est aujourd'hui réparti en 5 équipes sur 7 lieux d'implantation : DR de Lyon (69), DR de Clermont (63), Andrézieux-Bouthéon (42), alence (26), Meylan (38), Seynod (74) et Péronnas (01). Le regroupement des équipes CRE dans un même lieu avec le même manager va entraîner la fermeture du site de Péronnas, les deux conseillères qui y travaillent seront accompagnées,

Deux recrutements sont ouverts sur les sites de Valence et Meylan, et le poste de REA à Andrézieux, vacant au 1^{er} mars, sera diffusé. À terme, l'ELD sera donc composée d'une directrice basée à Seynod, une directrice adjointe à Lyon, 7 REA, basés à Lyon (2 REA), Clermont, Valence, Andrézieux-Bouthéon, Seynod et Meylan, et 2 RM basés à Seynod et Meylan.





RÉUNION DU 30 JANVIER 2025

4/4

CSE

Auvergne Rhône-Alpes

GÉNÉRALISATION DU CRE RÉNOVÉ

Après un pilote débuté à l'été 2024 dans la région Auvergne Rhône-Alpes, la généralisation du Contrôle de la Recherche d'Emploi rénové interviendra à compter du 1er juin 2025, date d'entrée en vigueur du nouveau barème de sanctions. Le Conseil d'Administration de France Travail qui se réunira en mars définira les cibles 2025 de contrôles à clôturer, au national comme au régional. La cible régionale envisagée pour ARA est évaluée à 109 000 contrôles pour l'année 2025. Pour atteindre cet objectif, plusieurs leviers seront mobilisés :

- Expérimentation du Robot d'Aide à l'Analyse (RPA) pour améliorer l'efficacité du contrôle,
- Généralisation de la procédure de contrôle sur dossier pour gagner en efficacité,
- Intensification de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, ce qui entraînera un volume de contrôles plus important,
- Transfert des manquements des gestionnaires locaux (GL) et élargissement des tests,
- Mise en place de correspondants CRE pour développer les relations avec les agences pour renforcer la redynamisation,
- Promotion des métiers du CRE et mise en place de vagues de recrutement pour renforcer les effectifs,
- Élaboration d'un plan de formation pour assurer une montée en compétences des nouveaux conseillers CRE.

SNAP Les élus du **SNAP** notent un certain cynisme à présenter l'intensification de l'accompagnement des DE comme un levier pour augmenter les contrôles, alors qu'il ne devrait avoir pour objectif que le retour à l'emploi des demandeurs, l'intensification des contrôles dans le cadre de la Loi Plein Emploi ne doit pas se traduire par une augmentation des radiations, la nouvelle doctrine CRE doit permettre la lutte contre le décrochage et la remobilisation en attendant les décrets sur les sanctions en cas de manquements.

Le sujet des process de décision doit permettre à tous les agents en charge des contrôles de garantir l'uniformisation et l'équité de traitement sur l'ensemble de la région Auvergne Rhône Alpes. Les élus du **SNAP** ont également rappelé qu'aucunement l'IA ne saurait remplacer l'analyse humaine globale de la situation des demandeurs d'emploi en lien avec le contrat d'engagement. Les élus du **SNAP** ont souligné le rôle essentiel des agents en charge du contrôle dans le cadre de l'offre de service de France travail et l'alliance de travail avec les conseillers permettant à ces derniers de se concentrer sur l'activité d'accompagnement des DE vers le retour à l'emploi

Le recrutement de 40 nouveaux conseillers CRE est prévu, réparti sur l'année en quatre vagues, en mars (3 postes), juin (19), septembre (14) et novembre (4). L'affectation des différents postes sur les différents sites du CRE se fera en fonction des profils des candidats. Les collègues recrutés suivront tous un parcours de formation adapté à leur précédent poste, avec en commun une formation de 2 jours sur le contrôle de la recherche d'emploi. Les profils pôle appui gestion auront une formation complémentaire de 18,2 jours, 9,2 jours pour les profils entreprise et 10 jours pour les profils indemnisation.

Le système d'information évoluera pour permettre l'échange de CVM entre les conseillers CRE et les demandeurs faisant l'objet d'un contrôle. De nouvelles communications sortantes seront possibles, notamment l'envoi de SMS ou mails au démarrage des contrôles et pour rappeler les droits et devoirs en cas d'une première absence à rendez-vous.

PRÉSENTATION DU BAROMÈTRE INTERNE

Le baromètre interne interroge 2 fois par an, en mars et octobre, l'ensemble des agents sur leur ressenti par rapport au travail, l'établissement France Travail et leur qualité de vie au travail notamment. Il est composé de deux indicateurs principaux, l'Indicateur de Qualité de Vie au Travail (IQVT) et l'Indicateur De Confiance (IDC).

Les résultats du baromètre interne d'octobre montrent une baisse de l'IQVT de 1,2 points par rapport au semestre précédent (68,1% pour ARA et pour le national), une baisse de l'IQVT Managers de 2,1 points (80,9%, supérieur au national qui est à 79,8%) et une hausse de l'IDC de 0,7% (72,3% en ARA comme pour le national).

L'item « Je suis fier(e) de travailler à France Travail » est en baisse de 1 point à 69% contre 72% pour au national. L'item « Diriez-vous de votre manager (N+1) qu'il/elle encourage votre prise d'initiative » est stable à 76%, supérieur d'un point au national. Les items « Diriez-vous de votre manager (N+1) qu'il/elle vous associe à la recherche de performance de votre agence / votre service » et « Je peux compter sur l'aide, la disponibilité et l'écoute de mon manager » sont en hausse de 1 et 2 points, à 74% et 78%, et supérieurs d'un point au chiffre national.

Le baromètre montre une baisse de la motivation des agents de 3 points, une baisse de la charge de travail normale ou importante de 4 points et une baisse de la satisfaction de l'accompagnement relatif aux évolutions métiers et / ou SI de 4 points également. Ces trois items sont au même niveau en région et au national.

Chez les managers, les items « Votre charge de travail est normale / importante » et « Les objectifs qui me sont fixés sont atteignables » sont en forte baisse de 5 points.

SNAP Pour le **SNAP**, la hausse du nombre de répondants à ce baromètre interne par rapport aux précédents est un élément à prendre en compte, puisque traditionnellement on répond plus quand on est mécontent.

La baisse globale de l'Indicateur de Qualité de Vie au Travail montre une baisse de motivation des agents. Alors que la charge de travail continue d'augmenter, seulement 56% des répondants indiquent avoir des réunions dans lesquelles les sujets correspondent à leurs attentes ou besoins. Si l'indicateur reste stable, pour le **SNAP** il est anormalement bas, et devrait pousser à s'interroger sur les multiplications des réunions sur certaines agences.

Pour le **SNAP**, il semble malheureusement que ça soit une défiance à l'encontre de France Travail, même si ce baromètre tend à montrer une confiance des agents envers leur N+1, ce qui est à saluer.

La baisse de l'Indicateur de Qualité de Vie au Travail des managers est encore plus importante et symptomatique des difficultés que nous vous avons fait remonter depuis ce matin, de l'absence de visibilité sur l'organisation pour la mise en place de la Loi Plein Emploi et des nombreux changements qui en découlent.

Les élus du **SNAP** demandent à être destinataires des résultats du baromètre interne pour avoir des informations sur l'évolution sur les différents territoires. Pour rappel, selon la loi, le CSE contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise. Elle réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

La direction ne souhaite pas communiquer le détail des baromètres internes par agence pour éviter d'en stigmatiser certaines.

