

## Réunion Délégués du Personnel Aquitaine septembre 2018: la sélection du SNAP

### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Des agents issus des plateformes aimeraient obtenir des informations concrètes sur la réorganisation du 39.49 à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2018. En effet, des informations contradictoires circulent concernant la nouvelle organisation des plateformes téléphoniques. Dans certaines agences, il est dit qu'au 1<sup>er</sup> octobre le 39.49 placement sera intégralement assuré par les plateformes, de leur côté les agents issus de celles – ci sont informés qu'ils ne traiteront que 20% des appels. Qu'en est-il ? Pourquoi ne pas communiquer clairement en amont sur ce changement ? Pour assurer ce nouveau service les agents des plateformes sont tous envoyés en formation sur des modules ne correspondant pas forcément à leur besoin. Merci d'éclaircir cette situation afin de rassurer les agents.

RÉPONSE : Les directeurs de plateformes ont tous été associés à l'ensemble du projet de déploiement «Rénovation de l'accueil téléphonique demandeurs d'emploi ».

Ils ont déterminés deux paliers pour les prises d'appel de la compétence des Plateformes au 3949 :

- 1<sup>er</sup> palier, à partir du 17 septembre : les plateformes de Bordeaux, Limoges et La Rochelle prendront en charge les appels file 4.1 « indemnisation » pour les demandeurs d'emploi qui ne s'identifieront pas (moins de 20% de cette file) et 50% du flux de la file 4.2 « Emploi/Formation »
- Un plan de formation est en cours pour permettre aux agents de monter en compétence concernant la prise d'appel téléphonique
- 2<sup>ème</sup> palier, au terme du plan de formation (en novembre 2018) : l'ensemble des plateformes participera à la prise d'appel téléphonique 3949.

**Suite à la rénovation de l'accueil téléphonique, quelle est la durée disponible pour que les D.E. laissent un message vocal (MEVO - retranscrit par email) ?**

RÉPONSE : Le message vocal a une durée maximale de 2 minutes.

**Les Conseillers sur la modalité RENFORCE se posent un certain nombre de questions sur l'accueil téléphonique des demandeurs d'emploi :**

- Réponses directes aux appels téléphoniques des DE sur ses plages GPF :

o La réception des appels téléphoniques se fera-t-elle sur les horaires des plages contraintes ?

o Quid si le conseiller est planifié sur une plage contrainte AIC, 3949 ou ESI sur l'autre demi-journée ?

Qu'en serait-il de la pause méridienne ?

o Quid de la sonnerie du téléphone pendant les entretiens GPF physiques ?

o Quid de la réponse aux MéVo si le conseiller n'est pas programmé en GPF toutes les 24h ?

o Les DE seront-ils informés lors de leur appel de l'absence de leur conseiller ou bien les appels seront-ils gérés par un collègue au même titre que les mail.net ?

RÉPONSE : Il convient de partager ces interrogations réglementaires avec les Equipes Locales de Direction. L'organisation de l'accueil téléphonique pour la file 4.2 « Emploi/Formation » (nouveau nom de la file Placement) n'est pas modifiée.

Les appels sont toujours répartis entre le réseau et les plateformes.

Pour cette file, la nouveauté est la proposition faite au demandeur d'emploi en portefeuille renforcé de

laisser un message vocale MEVO à son conseiller référent lorsque le temps d'attente avant prise d'appel sera supérieur ou égale à 3 minutes.

Ce MEVO sera routé via TSCE dans la boîte aux lettres mail.net du conseiller référent et devra être pris en charge dans un délai de 24h ouvrés.

En cas d'absence du conseiller référent c'est à l'Equipe Locale de Direction d'organiser cette prise en charge.

Tous les demandeurs d'emploi en portefeuille renforcé pourront bénéficier de ce service si le temps d'attente avant prise d'appel au 3949 file 4.2 « Emploi/Formation » dépasse les 3 minutes.

**Les Conseillers Gestion des Droits se posent également un certain nombre de questions sur l'accueil téléphonique des demandeurs d'emploi :**

**Idem pour MEVO GDD**

**- Réponses directes aux appels téléphoniques sur plages BODOS**

**o Le BODOS est-il une activité contrainte ?**

**o Quid si l'agent est planifié sur une activité contrainte AIC, ARC ou 3949 sur l'autre demi-journée ?**

RÉPONSE : L'accueil téléphonique des demandeurs d'emploi sera réalisé comme précédemment en agences et en plateformes.

La planification des activités sera construite comme précédemment par les Equipes Locales de Direction dans le respect des textes et accord collectifs.

### **ACTIVITÉS GDD**

**Les conseillers GDD vont devoir désormais traiter une partie des activités de la PRTP (ARCE, ACCRE ASS...).**

**La rentrée est une période de montée en charge et les conseillers GDD sont déjà submergés par toutes les attentes (GDC et pots communs). L'accord GPEC réduit considérablement le nombre de conseillers GDD sur certains sites alors que le nombre d'activités et la charge de travail augmente. Ces nouvelles activités vont se répercuter sur peu d'agents. Quand auront-ils les formations pour traiter au mieux les dossiers des DE ?**

RÉPONSE : Les référents métiers ont été accompagnés au transfert des activités. Le service GDD est en appui des Directions Territoriales et peut organiser à la demande des renforcements des compétences.

La note NI\_DRAO\_2018\_004 du 03/09/2018 précise les éléments à connaître par le réseau pour ce transfert d'activités.

La note a été accompagnée de Visio organisées par la Direction Offre de Service Demandeurs d'emploi et Entreprises en direction des Référents Métiers de toute la région afin d'accompagner sa mise en œuvre.

**Les agents GDD du site de Bordeaux Nord ont plus de 1.260 documents dans la GED, cela leur génère beaucoup de flux, de réclamations, de fiches escalade, etc.**

**Avant l'été ils ont aidé plusieurs sites, ils souhaiteraient à leur tour pouvoir bénéficier d'un peu d'aide (mutualisation). Que pouvez-vous leur répondre ?**

RÉPONSE : Bordeaux Nord a vu son stock de documents GED augmenter fortement depuis la fin août, en raison de 3 évènements combinés :

- 2 longues absences imprévues d'agents (dont une est toujours en cours),
- une montée de la charge caractéristique de la période de rentrée en terme de DAL entrantes quotidiennes,
- et la planification en formation d'un autre agent.

Face à cette montée de la charge GED, l'Équipe Locale de Direction a élaboré un plan de soutien à l'équipe GDD du site, mis en place ce lundi 10 septembre, et suivi quotidiennement par l'Équipe Locale de Direction.

Ce plan consiste en :

- l'allègement des plages accueil des agents GDD (solidarité interne organisée avec les autres dominantes) sur tout le mois de septembre ;
- le réajustement des contributions au 3949 GDD, fait sur la base des effectifs présents, sur cette semaine uniquement ;
- l'aménagement de temps de traitements collectifs sur les documents GED les plus urgents.

Il est prévu que l'Équipe Locale de Direction réalise un état du stock GED afin de vérifier si le plan de soutien est suffisant à enrayer cette hausse.

En fonction du résultat, il est prévu un échange entre le DAPE et la Direction Territoriale.

En cas de stock encore critique, il sera question d'évaluer la nécessité d'une mutualisation de certains traitements, ainsi que la capacité des autres agences à venir en aide à Bordeaux Nord.

**Un calcul Charges/Ressources sera t il effectué dans un avenir proche ?**

**Une évaluation peut-elle être faite en dehors des dates prévues ? Nous vous alertons particulièrement sur le site de LA TESTE qui a perdu plus d'un tiers de son effectif en liquidation en 2018 (1 départ en retraite, 1 disponibilité et 4 en transition professionnelle).**

RÉPONSE : La situation de chaque agence est examinée régulièrement et l'agence de la Teste fera l'objet d'une diffusion de poste GDD en septembre.

### **CDDE**

**Il est demandé aux collègues positionnés en ANICO l'après-midi, de tenir simultanément l'accueil car aucun accueil n'est programmé sur ce site l'après-midi.**

**Nous demandons l'arrêt immédiat de ces doubles positionnements aberrants qui rajoutent du stress et de la charge mentale et physique.**

**Nous réclamons qu'un accueil soit planifié tous les après-midi.**

RÉPONSE : Pour respecter nos engagements (les services civique ne restent pas seuls dans la zone d'accueil), l'Équipe Locale de Direction a organisé l'activité de la façon suivante afin de répondre aux besoins actuels en fonction de la charge activités de l'après-midi/réception : Les après-midi des lundis, mardis et mercredis : le conseiller animateur de l'atelier « PILA, profil de compétences » prend son poste à compter de 12h30.

Il assure la gestion « vidéo portier » jusqu'à 13h30 et de 16h à 16h30.

Entre temps il est amené à animer l'atelier en zone d'accueil.

Pour information, le taux moyen de présentisme à l'atelier est de de 40 à 50% sur une base de 6 demandeurs d'emploi convoqués à 13h30 au lieu de 12 précédemment (prise en compte de l'impact de la livraison informatique SI2 en lien avec la carte de visite).

Sur RDVA, il n'y a pas de positionnement en AIC pour le service civique ni pour l'animateur de l'atelier mais des activités orientées sur les animations PILA et zones d'accueil

De plus les services civiques sont présents l'après-midi en support.

**Les partenaires de Pôle emploi sont chargés du compléter et mettre à jour le profil compétences et de contractualiser l'ORE. Nous constatons qu'ils ne sont ni informés, ni formés.**

**Comment est-ce possible ?**

RÉPONSE : Cela concerne les partenaires qui ont délégation de PPAE.

Des réunions au niveau régional et local se sont tenues depuis le mois de juin (réseau Cap emploi et missions locales).

Suite à la livraison informatique de juin 2018, à la mise en place de profil compétences les conseillers placements ont vu disparaître les anciens CV Pôle emploi au profit de la carte de visite permettant de générer et de joindre un CV.

Des conseillers placement animant le nouvel atelier carte de visite font état d'un grand mécontentement des demandeurs d'emploi qui n'arrivent pas à trouver comment intégrer le titre et la phrase d'accroche à part dans la carte de visite.

De plus la plupart des CV générés intégrant les compétences sur lesquelles les DE ont réfléchi, se retrouvent mis en page sur plusieurs pages (jusqu'à 4 pages différentes) et déstructurées par rapport aux expériences professionnelles.

La Direction peut-elle nous donner une procédure pour remédier à cela et la diffuser à tous les agents ? Y aura-t-il une évolution lors d'une prochaine livraison ?

RÉPONSE : Il s'agit d'une anomalie en cours de résolution par la Direction Générale.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Nous vous alertons une fois de plus sur l'état d'extrême épuisement des membres des ELD. Ce constat est appuyé par l'augmentation considérable des arrêts de travail, particulièrement de longue durée, des cadres et par l'augmentation des accidents de trajets. L'établissement est-il conscient que ces agents ont dépassé le point de rupture, traditionnellement élevé chez eux ? Il est clair pour nous que la pression des résultats est grandement responsable.

RÉPONSE : La Direction entend cette alerte.

Il est important que les représentants du personnel puissent nous alerter sur des situations précises pour que nous puissions nous rapprocher des personnes concernées et assurer un accompagnement individuel. Les managers peuvent par ailleurs se rapprocher du médecin du travail mais également de la Direction Territoriale et Direction Territoriale Déléguée afin d'échanger sur leur situation.

### RÉUNIONS ET OATT : RÉUNIONS, CONGÉS...

La direction peut-elle faire un rappel auprès des ELD afin que les réunions se déroulent sur les plages fixes. Merci de rappeler également que si la réunion se prolonge, l'ELD doit laisser la possibilité à l'agent de partir sur les plages variables.

RÉPONSE : Les modalités d'organisation des réunions de service, prévues par l'Accord sur la qualité de vie au travail à Pôle emploi et par l'Accord du relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle à Pôle emploi ont déjà été rappelées à plusieurs reprises et notamment :

- suite à la réunion DP Aquitaine du 16/03/2018
- dans le cadre de la newsletter managers de janvier 2017
- dans le guide RH managers (bonnes pratiques d'organisation d'une réunion)

Il est néanmoins prévu de sensibiliser une nouvelle fois les managers dans une prochaine newsletter.

Les ELD doivent-ils prévenir en avance les agents qu'une réunion aura lieu, sauf pour crise majeure et non prévisible ? Si oui quel est le délai de prévenance minimum ? L'ordre du jour doit-il être indiqué ? Le compte rendu des réunions est-il obligatoire ?

RÉPONSE : Les modalités d'organisation des réunions de service, prévues par l'Accord sur la qualité de vie au travail à Pôle emploi et par l'Accord du relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle à Pôle emploi ont déjà été rappelées à plusieurs reprises et notamment :

- suite à la réunion DP Aquitaine du 16/03/2018

- dans le cadre de la newsletter managers du 4 janvier 2017  
- dans le guide RH managers (bonnes pratiques d'organisation d'une réunion)  
Il est néanmoins prévu de sensibiliser une nouvelle fois les managers dans une prochaine newsletter.  
Il est rappelé que les accords susvisés n'imposent pas de délai de prévenance précis.

**Une fois encore la consigne a été donnée sur un site de ne déposer qu'une seule semaine de vacances à Noël. Nous réitérons notre demande de rappeler la règle qui consiste à déposer les souhaits de congés sur Horoquartz sans se censurer avant qu'un arbitrage soit fait par l'ELD sur d'éventuels problèmes de délivrance du service.**

RÉPONSE : La pose de congés à certaines périodes nécessite des arbitrages. Toutefois, il est préférable de rappeler en préalable les règles de priorisation. Il est naturel pour les Equipes Locales de Direction de demander à privilégier une semaine sur cette période souvent très difficile à arbitrer même si il n'est pas interdit de déposer 2 semaines dans le logiciel gestion des temps.

**Sur un site, un responsable d'équipe a questionné une agente sur les motifs liés au dépôt de sa ½ journée de RHDC déposée pour un jeudi après-midi, alors même que cette journée était inscrite au planning après accord oral de son propre responsable d'équipe qui partait en congés. Avant de procéder à la validation sous Horoquartz, il lui a demandé « si elle en avait vraiment besoin, si c'était pour elle », puis il a précisé : « je valide exceptionnellement mais je n'accorderai plus d'absence les jours de réunions de service ».**

**Nous dénonçons de telles pratiques qui portent atteinte à la vie privée.**

**Nous demandons qu'un rappel des dispositions de l'accord OATT soit fait et que les nouveaux RE soient formés avant leur prise de poste ou tout au moins dès le démarrage sur le poste.**

RÉPONSE : La validation des congés peut faire l'objet d'un arbitrage par le directeur d'agence selon les impératifs du site (les réunions de service en font partie) et la continuité de service, étant précisé que le motif de l'absence n'a pas à être demandé à l'agent.

Il est important de préciser que les Responsables d'Equipe sont accompagnés à leur prise de poste et non avant.

L'offre de formation n'est accessible qu'aux agents en poste qui reçoivent une proposition de service du Service accompagnement des managers.

## **MRS ET ACCUEIL**

**Les agents de l'équipe MRS de Bordeaux sont positionnés sur l'activité d'Accueil Information Coordination pour le compte de l'Agence de Bordeaux Saint-Jean.**

**Suite aux précédentes sollicitations : « novembre 2017, réponse : L'activité AIC ne fait pas partie des activités qui sont inscrites au référentiel d'activité des conseillers MRS et mai 2018, réponse : Il s'agit d'une activité qui est à la marge de leurs activités principales, qui favorise la synergie sur le site et permet une intégration socialement profitable de cette équipe spécialisée au sein de l'agence de Bordeaux Saint-Jean. »**

**L'Établissement peut-il nous expliquer l'incohérence de ses réponses ?**

**Sur quelle instruction se base la réponse de mai 2018 ?**

**Nous rappelons à la Direction la mise en difficulté de cette équipe dont les agents ne sont pas formés à la Gestion globale du compte ce qui est nécessaire à la tenue de ce poste.**

RÉPONSE : Une réponse générale avait été apportée en 2017 en l'absence de précision sur le site concerné. Sur le site de Bordeaux St Jean, les conseillers MRS sont positionnés à l'accueil au maximum 1 demi-journée par mois, les après-midi.

Le MANAC est en proximité en cas de besoin.

Il s'agit d'une activité qui est à la marge de leurs activités principales, qui favorise la synergie sur le site et

permet une intégration socialement profitable de cette équipe spécialisée au sein de l'agence de Bordeaux Saint-Jean.

L'offre de service « formation » peut répondre et être mobilisée en fonction des besoins après un diagnostic.

Dans ce cas, il convient que le manager prenne attache auprès du service gestion des compétences pour une orientation vers le module le plus adapté.

**Les conseillers MRS qui font l'accueil n'ont pas eu la formation et ne savent pas toujours répondre aux demandeurs d'emploi. De plus ils se retrouvent parfois seuls sans manac. N'est-ce pas les mettre en difficulté ?**

RÉPONSE : Les conseillers MRS sont positionnés à l'accueil au maximum 1 demi-journée par mois, les après-midi.

Le MANAC est en proximité en cas de besoin.

Il s'agit d'une activité qui est à la marge de leurs activités principales, qui favorise la synergie sur le site et permet une intégration socialement profitable de cette équipe spécialisée au sein de l'agence de Bordeaux Saint-Jean.

L'offre de service « formation » peut répondre et être mobilisée en fonction des besoins après un diagnostic.

Dans ce cas, il convient que le manager prenne attache auprès du service gestion des compétences pour une orientation vers le module le plus adapté.

#### **CLIMATISATION ET FORTES CHALEURS**

**En partant du constat des pannes fréquentes de climatisations sur les sites connus (Lormont, Blaye, Bordeaux Mériadeck, Bordeaux Nord...) l'établissement n'aurait-il pas intérêt à prévoir des ventilateurs en nombre suffisant sur chaque site ?**

**A noter que les prises « sécurisées » ne permettent pas toujours l'installation de ventilateurs et qu'il faut donc aussi prévoir l'achat de rallonge ou de multiprises ?**

RÉPONSE : Au cours de ces derniers mois, voire dernières années, nous avons procédé à l'achat de plusieurs dizaines de ventilateurs auxquels s'ajoutent les appareils mis à disposition par les prestataires et encore dernièrement ceux prêtés par nos collègues du territoire Nord.

Un inventaire va être réalisé et les appareils vont être stockés pour s'assurer d'en disposer ultérieurement si besoin.

Par définition les prises de courant équipées d'un détrompeur sont réservées à l'usage des matériels informatiques.

Le service immobilier est à disposition pour fournir des rallonges électriques aux normes si nécessaire.

A bannir l'usage de multiprises qui peuvent être à l'origine de surcharges thermiques et de disjonctions.

**Quelles sont les dispositions prévues pour permettre aux agents et aux usagers de se prémunir et limiter les effets liées aux fortes chaleurs ?**

**- Quid des arrivées anticipées ?**

**- Quid des départs anticipés ?**

RÉPONSE : Les mesures possibles sont présentées dans la note relative aux intempéries NI\_DRA MR AFG\_2018\_03x du 01/03/2018, disponible sur l'intranet :

[http://accueil.pole-emploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/RH/RH\\_HSCT\\_sante-prevention/pdf/2017-29.pdf](http://accueil.pole-emploi.intra:8501/personnalisation/docs/notes/site/documents/RH/RH_HSCT_sante-prevention/pdf/2017-29.pdf)

Des aménagements horaires sont possibles, en fonction des critères définis.

### AGENTS DE STATUT PUBLIC

Malgré de multiples échanges par mail et appel téléphonique à CNP Assurances, le bulletin de situation des cotisations retraites 2017 n'est toujours pas édité et transmis aux agents publics Pôle emploi. Ce bulletin de situation est demandé par les services fiscaux pour déduire les cotisations salariales dans notre déclaration de revenus.

Les Délégués du Personnel vous demandent d'établir un document pour chaque agent public, mentionnant le montant des cotisations salariales annuelles versées à CNP Assurances pour l'année 2017, ou de faire la demande auprès de CNP assurance pour une transmission rapide aux impôts.

RÉPONSE : Le courrier de relevé de points est envoyé chaque année, directement aux agents publics par CNP Assurances.

Le secteur retraite de la Direction Générale peut éventuellement se rapprocher de la CNP afin d'obtenir un envoi plus rapide du bulletin de situation.

**Les agents publics pourraient-ils avoir accès aux heures supplémentaires au même titre que les agents privés (sachant que d'autres fonctions publiques le permettent) ?**

RÉPONSE : Le statut 2003 le permet.

### MÉDAILLE DU TRAVAIL

**Sur quelle base est calculé le montant de la gratification pour l'obtention de la médaille du travail en cas de mi-temps thérapeutique faisant suite à un arrêt pour accident du travail ? Sur le salaire correspondant au contrat à temps partiel thérapeutique ou sur le salaire précédant l'accident du travail ?**

RÉPONSE : Nous répondons régulièrement à cette question.

Si des agents ont identifié des problèmes merci à eux de se signaler.

### TÉLÉTRAVAIL

**Pourquoi les salariés «nouveaux télétravailleurs» n'ont pas bénéficié d'une formation comme ceux de la première vague ?**

RÉPONSE : Tout d'abord, il faut préciser qu'il ne s'agissait pas d'une formation mais d'une appropriation.

Pour la campagne 2018, du fait de son démarrage au 1er septembre et de la livraison de la nouvelle solution de connexion seulement le 16 août, il n'a pas été possible d'organiser des séances d'appropriation sur la période de congés d'été.

Le service informatique a adressé un message aux télétravailleurs, le 17 août, pour les informer de la possibilité d'organiser des appropriations individuelles via Lync en cas de difficultés.

**Des collègues ayant fait une demande de télétravail en mars 2018 nous ont alertés sur le fait, qu'à la date de démarrage de télétravail qui leur a été accordé, ils n'étaient toujours pas en possession de l'ordinateur. Nous demandons à la direction d'expliquer un tel manque d'anticipation.**

RÉPONSE : Il ne s'agit pas d'un manque d'anticipation mais d'un retard dans le traitement des dossiers liés à la suppression du plafond.

Les demandes de télétravail ont été validées mi-juin, ce qui laissait peu de temps pour organiser et mettre en œuvre la livraison dans une période de congés d'été.

Sur 410 télétravailleurs, 344 télétravailleurs ont été livrés avant le 01 septembre.

Les 66 autres ont été livrés entre le 3 et le 11 septembre.

### ACCIDENT DU TRAVAIL

Des fiches récapitulatives de la procédure de déclaration d'accident du travail ont été mises en ligne à destination des agents et des managers pour les agents de chaque statut (privé, public).

Dans le récapitulatif de procédure adressé aux managers, il semblerait qu'il ne soit pas mentionné que l'agent doit faire établir un Certificat Médical Initial par son médecin traitant afin de le joindre obligatoirement à la Déclaration d'Accident du Travail.

Nous vous demandons de compléter ces fiches.

RÉPONSE : L'information apparaît bien dans la procédure régionale mise en ligne.

En revanche, cela n'est pas repris sur la page d'accueil qui sera complétée de cette précision.

### DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les agents ont constaté que les modalités de collecte du papier avaient changés par rapport au précédent marché. La centralisation, en quelques points des sites, de corbeilles de collecte au détriment des corbeilles individuelles risque d'amener les agents habitués à ces corbeilles à jeter leurs papiers dans les poubelles tout venant. Pour mémoire, lors de l'établissement du premier marché, l'arbitrage avait été fait en ce sens pour maximiser la collecte. Nous vous demandons si un suivi comparatif des tonnages collectés sera fait et si le marché pourra être ajusté au vu des résultats ?

RÉPONSE : Nous vous rappelons que ce "nouveau" marché va au-delà du simple tri de notre déchet papier, puisqu'il consiste à mobiliser chacun d'entre nous en devenant acteur de la démarche par une action éco citoyenne et écoresponsable dans un but de réduire notre consommation de papier.

En effet, l'orientation nationale de privilégier des collecteurs communs situés sur les points de collecte identifiés où chacun apporte son déchet papier a été retenue.

Les volumes collectés sont bien suivis, mais aucun ajustement ne remettra en question la nature et la méthode, soumis comme tous les marchés à des contraintes budgétaires.

Nous reconnaissons qu'enfin Pôle emploi a organisé le tri du papier et utilise du papier recyclé. Toutefois l'ORE sort encore sur 2 pages x 2, cela fait 4 pages pour 1 signature et les offres d'emploi, sur 3 pages. Quand Pôle emploi repensera-t-il les mises en page afin que les économies de papier soient réelles?

RÉPONSE : La réclamation est transmise au service compétent.

### PASS RESTAURANT

Tout le monde a pu constater via l'application mobile Pass Restaurant, que de nouvelles Conditions Générales d'Utilisation de la carte Pass avaient vu le jour. Peut-on utiliser la carte Pass si l'on n'a pas validé les nouvelles CGU?

RÉPONSE : Les services de SODEXO ont en effet été contraints de mettre à jour leurs conditions générales d'utilisation (CGU) de la carte Pass suite au nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La carte Pass reste utilisable sans la validation des CGU mais dans ce cas, les bénéficiaires ne peuvent pas avoir accès aux informations de leur compte (solde, historique des règlements...).

**Prochaine réunion des Délégués du Personnel Aquitaine  
le 12.10.2018**