

## 1. Scandale EHPAD (SUD)

Fin 2019, les caisses régionales (dont la CRAV pour 800 000 euros) ont investi via une SCI dans le projet âge et vie. Le groupe Korian étant propriétaire d'âges et vie, quelle est la position de la direction dans le contexte actuel sur le scandale des EHPADS ?

Cela remet-il en cause la stratégie de la caisse régionale ? La direction garde-t-elle le cap au risque de répercussions sur l'image de la CR ?

Réponse Direction :

Le projet « Age& vie » est une entreprise franc-comtoise, créée en 2008, afin de promouvoir et exploiter un concept innovant d'habitat inclusif des Seniors. Ces résidences non médicalisées mais couplées à des services de soins infirmiers à domicile, s'adressent à des Seniors en perte sensible d'autonomie et constituent une alternative conviviale et plus accessible à l'EHPAD. Ages & Vie s'est adossé à KORIAN qui, depuis 2017, en détient 70% du capital.

Pour accompagner le plan de développement national d'Âges & Vie, un partenariat s'est matérialisé en juillet 2019 par la création d'une SCI entre KORIAN (30%), CDC/Banque des Territoires (35%) et CA Assurances (35%), avec pour ambition d'acquérir sur l'ensemble du territoire national environ 150 nouvelles résidences Seniors développées et exploitées par Ages & Vie.

Le projet s'inscrivant au cœur de la raison d'être du Crédit Agricole d'accompagner tous ses clients dans la durée et de ses ambitions stratégiques (logement, territoires, bien vieillir), 21 Caisses régionales (dont la nôtre à hauteur de 800ke) sont entrées au capital de la SCI « Age & Vie CR ».

Le projet est suivi régulièrement au niveau fédéral pour valider la viabilité du modèle économique et l'utilité sociale apportée sur les territoires, et une 2eme tranche a été proposée en janvier 2022 aux Caisses régionales. Nous n'avons pas souhaité abonder dans cette 2ème tranche car il n'y avait pas de nouveaux logements prévus sur notre territoire 44 et 85.

A date, nous n'avons pas d'éléments permettant de remettre en cause notre stratégie d'investissement.

## 2. Qualité de vie au travail (SUD)

La caisse régionale a investi dans de nouveaux locaux avec entre autres d'importants travaux sur le siège de la Roche sur Yon, en respectant un certain nombre de contraintes RSE.

Au fur et à mesure, les salariés découvrent leurs nouveaux espaces de travail avec plaisir.

Mais à cette occasion, pourquoi ne pas profiter de cet élan pour faire venir un ergonome afin de trouver la posture idéale pour chacun à son bureau ?

Et aussi ouvrir plus simplement l'accès à certaines choses : pieds d'écrans réglables, souris ergonomiques, etc...

Le but étant d'éviter les différentes pathologies récurrentes liées à une mauvaise position de travail.

Réponse Direction :

La Caisse Régionale est en effet soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs. L'environnement de travail est régulièrement amélioré, sur sites ou en agences, et le matériel mis à disposition est à même de garantir les bonnes postures de travail (siège ergonomique, casque sans fil...). Le mobilier déployé pour tout nouvel aménagement est celui qui avait été choisi et validé par le CHSCT (en son temps), l'ARACT et la médecine du travail.

Afin d'accroître la connaissance des collaborateurs sur les réglages à opérer sur leur poste de travail pour qu'ils bénéficient de la meilleure ergonomie possible, nous diffuserons un guide rappelant les bons gestes à adopter sur l'intranet de la Caisse Régionale. De plus, et comme échangé en CSSCT, un ergonome transmettra les bons gestes

aux membres de la CSSCT, afin que ceux-ci puissent les communiquer si besoin lors de leurs visites auprès des collaborateurs.

Par ailleurs, lorsque l'aménagement de poste le nécessite, un ergonome est présent et du matériel spécifique, adapté aux problématiques de santé du collaborateur, est mis en place. Des souris ergonomiques sont fournies dès réception d'un certificat médical (30 souris ont été fournies en 2021).

### **3. EAP 2022 (SUD)**

Beaucoup de collègues ne comprennent pas pourquoi ils doivent au préalable remplir la quasi-intégralité de leur EAP avant échange avec le manager.

Certains assimilent cela à une forme de "contrat d'engagement".

Avec un peu de recul, il s'avère que certains managers refusent de faire l'EAP des collègues qui n'ont pas rempli leur préparation au préalable.

Cette préparation est-elle donc devenue obligatoire ?

Réponse Direction :

La préparation de l'entretien annuel par chaque collaborateur est fortement recommandée, afin de faire de ce temps fort, un moment privilégié d'échanges et de construction.

Dans une démarche de transparence et afin de permettre à chacune et chacun d'être pleinement acteur, chaque collaborateur a désormais accès à son formulaire, en amont de l'entretien. Cela permet de prendre connaissance dans le détail, des différentes compétences évaluées et de nourrir les échanges lors de l'entretien.

L'utilisation de cette fonctionnalité offerte au collaborateur sur l'exercice 2021 n'a pas de caractère obligatoire, la préparation peut également se faire sur tout autre support.

### **4. RSE (SUD)**

L'engagement de la caisse régionale sur la stratégie RSE nous paraît clair. En témoigne le bagage dense et détaillé présenté en CSE au mois de janvier.

En page 3 est indiqué que la stratégie s'inclue évidemment dans le projet "CA nous" avec entre autres un onglet sur la protection de notre "marque" incluant notamment l'éthique et la réputation.

Fort de ce constat, nous demandons à la direction qu'elle nous explique son choix d'avoir rompu le contrat avec l'association Util 85, association de soutien au handicap, au profit d'un établissement privé.

Réponse Direction :

La relation avec Util 85 n'a pas été rompue : la Caisse Régionale continue de lui confier des prestations (espaces verts, déménagements...) et envisage même de lui confier d'autres prestations.

Suite à un appel d'offres challengeant le niveau de la prestation de gestion de l'économat, la proposition d'AREAMS/Util 85 n'a pas été la meilleure, analysée au travers différents critères (qualité, digitalisation, économique). Nous avons fait le choix d'un prestataire professionnel de l'activité et présent dans près de la moitié des CR.

En complément, la CR est très impliquée dans l'insertion de travailleurs handicapés, que ce soit au titre de ses propres recrutements (taux de travailleurs handicapés proche de 6%) ou pour des activités confiées à des entreprises (autres que Util85) concernées directement par l'insertion de travailleurs handicapés. En effet, pour 2020, la CR a eu recours à des entreprises du secteur protégé et adapté pour un montant global de 360 610 euros.

### **5. Entretiens de candidature interne (SNECA)**

Lors des entretiens pour candidater à un poste en interne, on remarque une dérive : tout se joue lors de l'entretien et on occulte totalement le parcours du candidat, les qualités qu'il a déjà démontrées, ses EAP précédents, etc. Nous avons donc des « champions des entretiens », avec des PowerPoint, Excel et autres outils à l'appui.

Le collègue a l'impression de participer à un recrutement externe, sans aucune prise en compte de son parcours ni de la connaissance que l'Entreprise est supposée avoir de chaque salarié.

La RH a-t-elle conscience de cette situation ?

Réponse Direction :

Le processus de mobilité interne comprend plusieurs étapes, dont l'entretien avec le Manager Recruteur. La décision de recrutement est prise en cohérence avec le parcours du candidat (expériences et compétences), sa trajectoire professionnelle, sa vision du poste et des attendus exprimés par le manager.

## **6. Incidents GREEN (SNECA)**

L'instruction des prêts dans GREEN est déjà une tâche ardue mais quand cette application reste en panne depuis la veille, les collègues qui avaient consciencieusement planifié le temps nécessaire pour instruire leurs dossiers avant de partir en vacances se trouvent en difficulté pour tenir les délais vis-à-vis de nos clients : est-il possible d'identifier les causes et d'y remédier plus rapidement ?

Réponse Direction :

Il n'y a pas eu d'incident sur GREEN déclaré sur les 3 derniers mois et aucune situation de blocage n'a été remontée au service Assistance Outils Crédits. Les collaborateurs Relais Qualité Production n'ont également rien redescendu pour GREEN.

## **7. Modèle Relationnel (SNECA)**

La confiance a priori est un des fondements du Modèle Relationnel : pouvez-vous nous exposer des mises en œuvre concrètes déjà réalisées et des exemples de transfert dans l'action de cette volonté affichée ?

Réponse Direction :

La confiance a priori est une posture (tout comme la chaleur humaine), il est donc toujours difficile d'apporter des mises en œuvre concrètes sur une posture.

Cependant, à travers plusieurs exemples nous constatons la volonté de notre caisse régionale de faciliter le pouvoir de décision en proximité immédiate sur le volet relationnel, démontrant ainsi notre confiance dans la compétence de nos collaborateurs :

- L'extension des délégations sur les PP (passage à perte) sur le périmètre du pilote Modèle relationnel. Nous sommes en attente du développement de l'outil proposé par la Team 90% avant un déploiement sur tout le réseau.
- L'extension des Ristournes aux AEL depuis le 30 janvier 2020 (auparavant aucune délégation) grâce au pilote mené avec AEL85.
- Les victoires rapides proposées par la Team 90% de décisions en proximité.

Sur le volet managérial, la confiance fait partie des 5 compétences clés du leadership inspirant : Je cultive la confiance si :

- Je dis ce que je fais et fais ce que je dis. Je communique et je donne de la visibilité sur mes actions, en transparence.
- Avec humilité et authenticité, je développe la confiance autour de moi et je reçois en retour sa confiance.
- Je reconnais mes erreurs en favorisant le questionnement et en accordant le droit à l'erreur.
- Je m'intéresse à la personne, ce qu'elle fait et comment, au-delà du résultat.
- J'observe, je ressens, j'accueille les émotions de l'autre et reconnais mes propres émotions.
- Je sais lâcher prise par la confiance pour faire libérer l'expression et la créativité de mon interlocuteur.
- Je crée les conditions pour développer l'esprit d'initiative et je valorise toutes les propositions faites.

## **8. Recrutements / BMDP (SNECA)**

Où en est-on de l'embauche des 20 nouveaux salariés annoncée en fin d'année 2021 parallèlement à l'évolution de l'organisation BMDP ?

Réponse Direction :

Depuis le 1er janvier, 43 nouveaux collaborateurs en CDI ont rejoint la Caisse régionale. 23 nouveaux collaborateurs rejoindront les équipes à partir du 1er Mars.

Les recrutements sont priorisés sur les postes pérennes avec enveloppe de client.  
Sur les 20 postes en anticipation, 5 postes sont actuellement couverts.

### **9. Licenciements pour inaptitude médicale (SNECA)**

Quelle analyse la direction fait-elle de la hausse des licenciements pour inaptitude médicale ?  
Que compte-t-elle mettre en place pour prévenir ces problématiques (prévention RPS, process RH parcours de vie collaborateur, etc...) ?

#### Réponse Direction :

Nous avons eu 4 licenciements pour inaptitude médicale en 2022 (5 en 2019 ; 7 en 2020 ; 6 en 2021), nous constatons en effet une légère hausse sur ce début d'année, relativement modérée toutefois car cela ne préjuge pas du reste de l'année. La Direction du Développement Humain est très attentive à la prévention de ces inaptitudes, lorsque cela est possible, et échange régulièrement en amont avec les collaborateurs, les managers et le médecin du travail afin de mettre en place les mesures de prévention adaptées.

### **10. Burn out (SNECA)**

Nombre de responsables d'entité et/ou adjoints, pourtant prometteurs, engagés et compétents ont connu ou connaissent actuellement une telle surcharge de travail qu'ils ont été contraints de s'arrêter (arrêt maladie).  
C'est un signal inquiétant qui doit être pris en considération : ce sont parfois des carrières qui s'arrêtent brutalement, sans aucun doute des personnes très affectées et pour le CAAV des talents gâchés.  
L'Entreprise a-t-elle engagé une réflexion de fond sur ce sujet ?

#### Réponse Direction :

Nous ne connaissons pas, en règle générale, les raisons amenant un collaborateur à se voir prescrire un arrêt de travail. Nous ne pouvons donc pas caractériser ce signal remonté, d'autant qu'aucune reconnaissance de maladie professionnelle au titre du burn out n'a été déclarée. Nous sommes évidemment vigilant à la charge de travail, la qualité de vie au travail, l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

### **11. Embauches ... et départs des jeunes (SNECA)**

Une proportion importante des jeunes embauchés quitte l'Entreprise dans les deux ans (90 sur 207) : comment l'Entreprise envisage-t-elle de réagir pour garder ses jeunes talents ?

#### Réponse Direction :

313 embauches CDI ont été réalisées au cours des deux années 2019 et 2020. Sur ces 313 embauches, nous comptabilisons 38 départs volontaires, dans le cadre de rupture de période d'essai à l'initiative du collaborateur ou de démission. Cela représente 13% des recrutements.

Nous avons fait le choix de dédier une équipe au recrutement, à l'intégration et à l'attractivité pour porter une attention toute particulière aux jeunes embauchés et suivre leur 1ère année dans l'entreprise, de concert avec les Managers. Différentes actions sont mises en œuvre pour fidéliser les nouveaux embauchés (pas tous « jeunes », puisque la moyenne d'âge des recrutements 2021 est de 32 ans), comme une intégration suivie, un parcours de formation, un accompagnement managérial ... etc.

Il peut arriver que des personnes récemment embauchées réalisent une mobilité dans une autre région, changent de projet professionnel, reprennent des études ...

### **12. Livraison des fournitures en agence (CFDT)**

Pour quelles raisons le contrat qui liait la CR à Util85 a-t-il été résilié ?  
Le nouveau prestataire choisi est-il également en lien avec le milieu handicap ?  
Quel est le gain financier espéré par la Direction ?  
Comment va désormais se gérer le stock des cartons et des *toner* dans les agences ?

#### Réponse Direction :

Dans le cadre de la prestation économat nous avons effectivement mené un appel d'offres courant du 2ème semestre 2021, comme nous le faisons désormais pour toutes les prestations majeures de la Caisse régionale. Lors des appels d'offres, l'ensemble des offres des candidats font l'objet d'une notation multicritères pour objectiver et argumenter la décision. A cet effet, la dimension RSE a bien été intégrée à cette notation à hauteur de 15% de la

note finale et en parallèle l'implantation géographique des fournisseurs est prise en compte avec l'instauration de ce critère pour 5%, soit au total 20% de la note sur la RSE. L'ensemble de ces points fait partie de la Déclaration de la Performance Extra Financière de la Caisse régionale.

A l'issue de cet appel d'offres, AREAMS/UTIL 85 n'a pas été retenu principalement pour des raisons de :

- Réponse technique au besoin (en particulier nécessité d'une prestation digitalisée) : item majeur de la notation multicritère.
- Coût avec un écart presque du simple au double.

Ce sont les entreprises Doc Sourcing et Lyreco qui ont été retenues pour assurer cette prestation à compter du 01/01/2022.

Ces entreprises interviennent déjà pour une vingtaine de Caisses Régionales dans le groupe et font également travailler des salariés en situation de handicap. La plateforme logistique agissant pour notre compte est située à CHAURAY près de Niort dans les Deux Sèvres.

Un dossier complet sur la valorisation des déchets en agences et sur les sites est en cours d'étude et sera mis en œuvre pour apporter une solution globale intégrant pleinement les cartons et les toners.

En attendant, des cleaning day réguliers sont programmés pour collecter l'ensemble des déchets.

### **13. Réorganisation des espaces dans NOSICA (CFDT)**

Depuis la réorganisation des espaces de travail à NOSICA avec 5 personnes par pôle, les salariés se plaignent du bruit et de la difficulté de pouvoir se concentrer.

Que compte faire la Direction pour améliorer la situation ?

Réponse Direction :

A l'heure actuelle comme déjà évoqué en CSSCT, nous étudions des solutions au niveau du plateau du 1er étage des AEL. Cependant aucune grosse difficulté rencontrée seulement des points mineurs d'amélioration.

### **14. Canal 129 (CFDT)**

Près de 50% des salariés ne vont pas sur le Canal 129 et ne prennent donc pas connaissance des informations importantes. Que compte faire la Direction pour favoriser le partage des informations ?

Réponse Direction :

Nous suivons attentivement les statistiques de connexion à Canal 129 avec un reporting hebdomadaire.

En dehors des vacances scolaires, qui engendrent mécaniquement un taux de connexion moins élevé, nous enregistrons, depuis le lancement, un taux de connexion moyen hebdomadaire de 75% dans le réseau et de 82% au siège soit un taux de 78% au global. Certaines semaines, ce taux peut même monter à 85%.

Canal 129 est aussi le point d'entrée des managers pour le partage d'informations en réunion d'équipe afin d'embarquer les collaborateurs qui n'auraient pas consulté le fil d'information.

Tous les 15 jours, une newsletter est envoyée directement dans la boîte email des collaborateurs en guise de « voiture balai » et la publication des Incontournables du réseau s'accompagne systématiquement d'un message email également.

De plus, quand une information de haute importance est publiée (type protocole sanitaire, message Direction générale...), un dispositif particulier de publication est mis en œuvre avec l'envoi d'un push par notification téléphonique et d'un email ainsi qu'un écran « bloquant » sur la plateforme. À titre d'exemple, les publications importantes du mois de janvier (vœux et protocole sanitaire) totalisent près de 2 200 consultations uniques.

Par ailleurs, un animateur réseaux sociaux de l'équipe de communication interne, en charge d'animer la plateforme, planifie actuellement des visites dans les réunions DSA pour renforcer la pédagogie auprès des managers (avant d'aller au niveau des collaborateurs) ainsi que dans les réunions de service pour continuer d'acclimater les collaborateurs.

Enfin, 2 350 collaborateurs ont activé leurs comptes depuis le lancement en septembre.  
Tout est mis en œuvre pour que l'information soit partagée avec l'ensemble des collaborateurs.

### **15. Complémentaire santé, évolution des prestations (CFDT)**

Y-a-t-il eu des modifications de garanties depuis le 01/01/2022 sur le contrat de complémentaire santé des salariés (prestation d'assistance notamment et prime de naissance) ?

Réponse Direction :

Pour 2022, le tarif de la complémentaire santé est resté inchangé conformément à nos engagements.

Concernant l'allocation naissance, celle-ci n'est plus dans les garanties depuis le 1er janvier 2019 suite à l'appel d'offres de l'époque.

Pour les prestations d'assistance, comme échangé lors de la venue de CA Assurances dans le CSE du mois d'avril 2021, Crédit Agricole Assurances a confié à Europ Assistance depuis le 1er janvier 2022 les activités d'assistance.

### **16. Restaurant d'entreprise (CFDT)**

Pourquoi le CSE n'a-t-il pas été informé de la revalorisation alimentaire dans les restaurants d'entreprise de Nantes et de La Roche sur Yon de + 3.36% au 01 février ?

Pourquoi cette revalorisation n'est-elle pas conforme à ce qui a été prévu dans le cahier des charges entre Elix et la CR où il est précisé que les éventuelles hausses doivent intervenir en septembre ?

La Direction en validant cette hausse a-t-elle pensé au pouvoir d'achat des salariés ?

Réponse Direction :

Notre prestataire a dû faire face à l'augmentation exceptionnelle du coût des matières premières (suivant l'INSEE le prix des produits agricoles à la production est en hausse de +7.40% sur un an) et de l'augmentation de la main d'œuvre (le SMIC est rehaussé de 2.2% au 01 octobre 2021 pour tenir compte de la hausse des prix à la consommation hors tabac). Afin d'accompagner notre prestataire et indirectement nos producteurs locaux nous avons accepté une hausse de 3.60% en lien avec la formule indiquée dans le contrat à la date du 01 février 2022. En revanche, il n'y aura pas d'autre revalorisation du prix des matières premières avant le 01 février 2023.

Une communication à destination des collaborateurs a été diffusée via Canal 129 et via un affichage dans les restaurants des sites de Nantes et de la Roche.

### **17. Publication des offres d'emploi (CFDT)**

Pour quelle raison des postes récemment créés ont été diffusés en externe mais pas en interne au sein de la Caisse régionale ?

Réponse Direction :

Le principe du vivier est de répondre à 2 objectifs :

- Accélérer les mobilités en permettant une prise de fonction plus rapide par la présence en anticipation de collaborateurs en cours de formation et rapidement mobilisables
- Permettre l'intégration de collaborateurs externes dans des conditions favorables à un apprentissage sans responsabilité d'enveloppe.

Afin de répondre à la qualité de service attendue de nos clients, nous privilégions l'affectation des collaborateurs actuellement formés sur des postes avec responsabilité d'enveloppe. Les postes « viviers » sont eux, des postes sans enveloppe.

Les collaborateurs qui les occupent sont amenés à prendre à court terme, un poste au sein d'une agence qui peut être inconnue initialement, cela peut donc, à très court terme, remettre en cause le choix initial de mobilité géographique réalisé par le collaborateur.

Les conseillers en trajectoires professionnelles sont disponibles et à l'écoute pour accompagner les collaborateurs qui souhaitent exercer une mobilité sur les métiers vivier.

### **18. Charte communautaire du bon usage des ressources de Système d'information (CFDT)**

Il est écrit dans l'article 12 de cette charte que la CR peut en cas de risque identifié pour l'entreprise accéder ou agir sur les messages syndicaux ?

De quel risque peut-il s'agir ? N'y-a-t-il pas une entrave à la réglementation du travail qui protège et accorde de la confidentialité aux messages émis ou reçus par les élus ou représentants syndicaux ?

#### Réponse Direction :

Nous n'intervenons pas au niveau de la Charte communautaire du bon usage des ressources de Système d'information. Cette Charte est communautaire et formalisée par CATS. La dernière Charte a été transmise le 29/07/2021 pour mise à jour de notre RI (notre RI, disponible sur Chorale Net, a bien été mis à jour de cette nouvelle Charte - applicable 1er mars 2022, passage CSE 12/2021).

Extrait Article 12 du Chapitre 2 UTILISATION DES RESSOURCES : « *Dans le cas d'une délégation ou d'une intervention sur la messagerie électronique d'un agent, le délégataire ou l'administrateur s'interdit d'accéder ou d'agir sur des messages identifiés comme privés ou syndicaux (sauf le cas d'injonction judiciaire ou d'un risque identifié pour l'Entreprise).* »

Seul un risque de fraude semble justifier d'accéder ou d'agir sur des messages identifiés comme privés ou syndicaux.

### **19. Action corrective de rattrapage (CFDT)**

Alors que l'année vient à peine de démarrer, des actions correctives sont déjà mises en place dès début février, notamment sur les assurances pour rattraper les retards. Pourquoi demander à des salariés d'en faire encore plus que ce qu'ils ne peuvent faire aujourd'hui ?

Cela ne signifie-t-il pas que les objectifs sont trop élevés ?

Par ces actions, n'existe-t-il pas un risque de maltraitance, voire de harcèlement des salariés ?

#### Réponse Direction :

Les Assurances sont un levier majeur de développement du Groupe CA. Nous n'avons pas connaissance « d'actions correctives ».

Par contre, en lien avec la Filière Assurances, des actions sont menées sur l'ensemble des secteurs pour accroître la compétence des salariés et développer des approches globales des besoins Assurances de nos clients (Passeport Assurance notamment).

### **20. Avis Google (CFDT)**

Pourquoi est-il demandé à des salariés de mobiliser leur réseau personnel pour mettre des avis positifs sur les agences sur Google ?

#### Réponse Direction :

La e réputation est une traduction forte de la satisfaction de nos clients et un levier majeur de développement de notre fonds de commerce.

La Caisse Régionale a souhaité développer cette e réputation en proposant lors d'un pilote dans des agences réparties sur tous les secteurs aux conseillers de solliciter leurs clients pour émettre des avis. Il n'a jamais été demandé aux conseillers de mobiliser leur « réseau personnel » pour le faire.

### **21. RIC à suivre - REC des contrats Capital Décès (CFDT)**

Suite à la question 4 posée en janvier pour laquelle la réponse a été incomplète.

Rappel de la question : « *Il ne semble pas équitable qu'il n'y ait que les Valeurs prévoyances souscrits par les particuliers qui soient abondés pour les montants dans la REC à hauteur de 2% et non les VP pros. Pour quelle raison ?* »

Quelle est la réponse de la Direction ?

Réponse Direction :

Il a été décidé de ne pas intégrer ces contrats pour plusieurs raisons ; la capacité à les piloter avec précision mensuellement et la volatilité des montants de capitaux assurés plus forte que sur le marché des Particuliers.

Par volatilité des montants il faut entendre des montants assurés beaucoup plus forts avec des volumes beaucoup moindres ce qui pourrait entraîner dans ce cas un problème d'équité dans l'objectif fixé.

Pour conclure, cela n'engendre aucune iniquité dans la mesure où le point de référence fixé est celui du marché des Particuliers.

**22. RIC à suivre - Gestion des documents papier (CFDT)**

Suite à la question posée en novembre pour laquelle une réponse est attendue.

Rappel de la question :« *La destruction des supports papier contenant des informations clients se fait-elle de manière discrétionnaire ?*

*Comment est organisé au siège et dans les agences le recyclage et la destruction des papiers confidentiels qui sont des données sensibles ? »*

Quelle est la réponse de la Direction ?

Réponse Direction :

Les papiers confidentiels, carnets de chèques et dossiers confidentiels à l'appréciation des responsables de service, sont collectés soit par la navette du courrier interne, soit par les services ou lors des cleaning day et centralisés sur le site de Nantes dans une pièce destinée à cet effet et fermée à clef.

Pour détruire ces documents, il existe une filière de destruction spécifique avec notre prestataire « SHRED IT ». Les documents confidentiels sont broyés sur place et le résultat du broyage est ensuite valorisé comme du papier à recycler.