

MSA Nord -Pas de Calais

Mention d'information RGPD - n°23-11

Enregistrements téléphoniques des appels entrants à la PFS

La Mutualité Sociale Agricole du Nord – Pas de Calais met en œuvre un traitement de données à caractère personnel dénommé « **Enregistrements téléphoniques des appels entrants à la PFS** » dont l'objectif est l'utilisation d'un logiciel d'écoutes téléphoniques afin d'améliorer la qualité de service.

Cette écoute téléphonique peut également servir en cas de situation conflictuelle ou contentieuse. Le salarié de la MSA Nord – Pas de Calais ou l'adhérent aura la possibilité de demander à réécouter l'enregistrement.

Le présent traitement a pour finalité :

- D'améliorer la qualité du service rendu,
- D'accompagner les téléconseillers dans les situations difficiles : communication conflictuelle, agressive,
- De permettre à l'adhérent de réécouter une communication téléphonique dans le cadre d'une demande de preuve de bonne foi ou de conflit.

Ce traitement est nécessaire a pour principe de licéité le consentement de la personne concernée et aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la MSA Nord – Pas de Calais.

Les catégories d'informations traitées peuvent être les suivantes :

- Données d'identification,
- Vie personnelle,
- Vie professionnelle,
- Informations d'ordre économique et financier,
- Données de connexion,
- NIR,
- Si des données de santé devaient être collectées, elles ne le seraient qu'avec le consentement plein et entier de l'appelant.

Les catégories de données personnelles et les détails de ces données sont nombreux. La collecte des données est une collecte directement assurée par l'appelant.

L'accès aux données est limité aux services concernés par l'objectif et la finalité poursuivis. En tant que destinataires internes : aux collaborateurs dûment habilités des services MSA en lignes, Système d'information ou en cas de contentieux, les personnes dûment habilitées du service Contentieux / Juridique. Et si besoin en était à toute autre personne, dûment habilitée, nécessaire à l'exécution de cette fiche de traitement.

En tant que destinataires externes, les agents de maintenance des applicatifs informatiques d'écoutes téléphoniques et en cas de procédure contentieuse ou juridique, les enregistrements pourraient être transmis aux personnes compétentes et/ou aux personnes en charge du dépôt de plainte.

Les durées de conservation des données sont limitées. Sauf cas particulier et sur justification particulière, les enregistrements sont conservés 180 jours maximum. Si contentieux ou litige, la durée de conservation peut, dans ce cas, être jusqu'à résolution du contentieux.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès des données qui vous concernent.

Les droits s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur Général de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole du Nord – Pas de Calais ou à sa Déléguée à la Protection des Données (DPO) à l'adresse mail suivante : dpo.grprec@msa59-62.msa.fr.

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy - TSA – 80715 – Paris Cedex 07.