

Gestion des sollicitations (ARSENE / MMR)

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) met en conformité, au RGPD, un traitement de données à caractère personnel, dénommé « **Gestion des sollicitations (ARSENE / MMR)** » dont la **finalité** est de gérer la relation client et d'effectuer les opérations relatives à la gestion individualisée de la relation avec les assurés sociaux par accueil téléphonique ou physique, par courrier postal ou électronique (enregistrement différé), par messages téléphoniques, par messagerie sécurisée (Mes Messages et Mes Réponses) et par le SEL Demande de rendez-vous.

Le traitement a pour objectifs :

- De renseigner les assurés MSA (*sur différentes thématiques : ex conditions d'obtention de droits sociaux, démarches à réaliser, historique/suivi des dossiers, versement des prestations...*)
- De réaliser des actes de gestion (*tels que la fourniture d'attestations, de formulaires, la mise à jour de coordonnées, l'inscription à l'espace privé, etc...*)
- D'enregistrer les contacts (*appel entrant/sortant, accueil physique, accueil visio guichet, mail entrant/sortant, courrier entrant/sortant*) entre les assurés sociaux et les agents MSA, en précisant les sujets et demandes évoqués (*sélection des actes métier - codes motif*) et de transmettre les demandes aux services Métier
- De permettre aux extranauts de questionner/ d'informer leur caisse MSA
- De gérer des rendez-vous
- De conduire des rendez-vous prestations
- De produire des statistiques.

Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Mutualité Sociale Agricole.

Les catégories d'informations traitées pour les assurés agricoles et les professionnels de santé sont les suivantes :

- NIR,
- Données d'identification,
- Vie personnelle,
- Vie professionnelle,
- Informations d'ordre économique et financier,
- Données de connexion.

Les données personnelles sont collectées de manière indirecte et sont conservées pendant 3 ans par les agents des caisses de MSA, à compter de leur extraction.

L'accès à l'ensemble des informations est réservé aux agents des caisses de Mutualité Sociale Agricole en charge du service de l'accueil des assurés et de la gestion de la relation avec le public, individuellement habilité par le Directeur de la caisse et par les superviseurs de la relation de service des caisses de MSA pour les statistiques, en tant que destinataires internes.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition aux données qui vous concernent. Ces droits s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur Général de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole dont dépend l'assuré, ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO).

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles : [Commission Nationale Informatique et Libertés \(CNIL\) – 3, Place de Fontenoy TSA – 80715 – 75334 PARIS CEDEX07.](#)