

Gestion des réclamations / Médiation - 001-2024-M51

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel, dénommé « Gestion des réclamations / Médiation » dont la finalité est :

Cette gestion des réclamations est gérée au sein de la MSA MAM par un chargé de mission qui collecte à ce titre des informations personnelles sur les assurés concernant leur dossier de protection sociale. La collecte se fait au sein d'un fichier Excel. Cette dernière a pour but de suivre les dossiers, les relances, établir les statistiques de cette activité, mesurer l'évolution de la qualité de service d'une année sur l'autre et permettre la réalisation d'un bilan annuel d'activité.

Les informations traitées sont les suivantes :

Données d'identification : Le fichier Excel contient les données personnelles suivantes : - - - Numéro INSEE - - Nom et Prénom - - Commentaire sur le dossier et la problématique rencontrée - - Les répertoires des dossiers sur le réseau informatique contiennent : - - - Numéro INSEE - - Nom et Prénom - - Les justificatifs adressés par les assurés eux-même, de diverses natures (courrier de réclamation, bulletins de salaires, arrêts de travail, double des dossiers déposés, adresse des assurés, ressources, etc...) - - Le numéro de téléphone présent sur les courriers de réclamation - -

Vie personnelle : Le fichier Excel ne contient que le n° INSEE et nom prénom comme donnée personnelle ainsi que le descriptif de la réclamation.

Vie professionnelle : RAS

Information d'ordre économique et financière : - Les répertoires peuvent contenir les documents suivants (sous espace sécurisé informatique institutionnelle) - - - Ressources pour le calcul des prestations - - Avis d'imposition - - Bulletin de salaire - - Déclaration des revenus professionnels

Données de connexion : RAS

Données de localisation : Adresse de résidence -

NIR, Données de santé : Aucune dont la MSA est à l'origine. - - Parfois les assurés évoquent leur problème de santé sur les réclamations. - - Lorsque des justificatifs médicaux sont annexés à la réclamation, ils font l'objet d'une destruction immédiate avec un destructeur de document et jamais conservé. Aucune mention médicale n'apparaît sur le commentaire du fichier Excel.

Les données sont conservées par la Mutualité Sociale Agricole dans la limite de 36 mois, à compter de la date de réclamation.

La destruction se fait par le chargé de mission au bout de 3 ans. Ce délai de conservation permet de reprendre le suivi en cas de réitération (prescription biennale des prestations) et de récupérer ainsi l'historique de la réclamation et les échanges qui ont eu lieu puisqu'en parallèle du fichier Excel les dossiers sont conservés sur le réseau informatique dans des répertoires nominatifs.

L'accès aux données est réservé :
Aucun transfert du fichier Excel.

Certaines données personnelles peuvent être échangées par mail en interne avec les services MSA gérant la protection sociale pour une bonne gestion du dossier ou sa correction dans l'intérêt des entreprises et des assurés.

Les assistantes sociales MSA peuvent être destinataires des réclamations pour aider les assurés qui rencontrent des difficultés.

Les réponses aux médiateurs (CAF, CCMSA, etc...) ainsi que les défenseurs des droits peuvent contenir des informations personnelles puisqu'ils représentent les intérêts des assurés. Ces informations sont limitées à la stricte nécessité du dossier pour répondre à la demande initiale.

Pas de transfert de données hors union européenne.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la protection des données (RGPD), vous disposez - **Droit d'accès** : [DPO MSA MAM](#)

dpo.blf@mam.msa.fr

- **Droit de rectification** : [DPO MSA MAM](#)

dpo.blf@mam.msa.fr

- **Droit d'opposition** : [DPO MSA MAM](#)

dpo.blf@mam.msa.fr

aux données qui vous concernent.

Le traitement effectué est basé sur :

-**Mission d'intérêt public**

Les droits précités s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur de la [MSA Marne Ardennes Meuse](#) ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO) ou, en cas de traitement de données liées aux ressources humaines, au responsable du secteur des ressources humaines.

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**