

## Réitération appels entrants PFS - 019-2025-M73

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel, dénommé « Réitération appels entrants PFS » dont la finalité est :  
Analyser les situations qui peuvent mener un adhérent à nous contacter plus d'une fois par mois en moyenne au cours des 6 derniers mois.  
Détecer d'éventuelles anomalies imputables à la MSA dans le traitement de ces dossiers.  
Faire émerger des pistes d'amélioration pour toujours répondre au mieux à nos adhérents.

L'analyse des situations individuelles pourra prendre la forme d'un appel sortant vers ces adhérents pour obtenir plus d'informations sur leur dossier et la façon dont nous pouvons les aider au mieux, au regard de la fréquence à laquelle ils nous contactent.  
Ce traitement est récurrent (chaque trimestre).

Les informations traitées sont les suivantes :

Données d'identification : Numéro invariant - Nom - Prénom - Numéro de téléphone  
NIR

Les données sont conservées par la Mutualité Sociale Agricole dans la limite de 3 mois.

L'accès aux données est réservé :

Service RA : Responsable RA, superviseur Accueil, superviseur PFS, coordonnatrice, experte fonctionnelle

Services métiers concernés pour certains dossiers spécifiques, si nécessaire : Coordinateur, Responsable de service

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la protection des données (RGPD), vous disposez

- Droit d'accès : DPO de la MSA Alpes du Nord
- Droit de rectification : DPO de la MSA Alpes du Nord
- Droit d'opposition : DPO de la MSA Alpes du Nord aux données qui vous concernent.

Le traitement effectué est basé sur :

- Intérêt légitime

Les droits précités s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur de la MSA Alpes du Nord 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**