

## Mention d'information RGPD

# Gestion des Réitérations

La Mutualité Sociale Agricole du Maine-et-Loire (MSA 49) met en œuvre un traitement de données à caractère personnel, dénommé «**Gestion des Réitérations**».

Le service Relation Clients de la MSA de Maine-et-Loire met en œuvre un traitement mensuel de données personnelles relatif à la réitération des sollicitations des adhérents par les différents canaux de communication (appels téléphoniques, accueil physique et réception de mails).

Les données relatives à l'identification des assurés sociaux sont nécessaires à l'élaboration de ce traitement.

Ce traitement rentre dans une démarche proactive d'accompagnement individualisé pour faciliter les démarches administratives des adhérents et ainsi limiter la réitération des contacts. Il permet également d'orienter les adhérents vers le canal le plus approprié afin d'améliorer le service rendu et ainsi éviter les motifs de mécontentements.

Le traitement repose sur la licéité suivante : Intérêt légitime

Les catégories d'informations traitées sont les suivantes :

\* Données d'identification

Nom, prénom, adresse postale

\*NIR

Durée de conservation : Les données personnelles sont conservées pendant 2 ans sous un fichier Excel dédié.

L'accès à l'ensemble des informations est réservé aux destinataires suivants : L'équipe du service Relation Clients

\* Droit d'accès

Les personnes concernées par ce traitement disposent des droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation de leurs données.

Elles peuvent exercer leurs droits auprès du DPO de la MSA de Maine-et-Loire.

Les droits s'exercent sur demande écrite adressée au Délégué à la Protection des Données (DPO), avec copie d'une pièce d'identité à l'adresse postale suivante : [MSA de Maine-et-Loire - A l'attention du délégué à la protection des données \(DPO\) – 3 rue Charles Lacretelle - 49938 Angers Cedex 9](#) ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo.grprec@msa49.msa.fr](mailto:dpo.grprec@msa49.msa.fr)

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](#)