



**CNMSS**  
L'engagement au service  
des militaires

## MENTION D'INFORMATION

### AMELIORATION DE L'ERGONOMIE DE LA PLATEFORME TELEPHONIQUE

Dans le cadre des relations avec ses clients, la CNMSS a mis en œuvre dès 2012, le traitement automatisé «amélioration de l'ergonomie de la plateforme téléphonique- AEP » ayant pour finalité de tracer le contenu des appels téléphoniques entrant de ses clients en vue d'améliorer la qualité du service rendu et d'organiser le centre d'appel.

Les catégories de personnes concernées par l'AEP sont les bénéficiaires CNMSS, les professionnels de santé, les établissements de santé, les pensionnés bénéficiaires des articles L.212-1 et L.213-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre ainsi que tous les organismes partenaires ou client de la CNMSS (Caisses primaires d'assurance maladie, services sociaux, etc...).

Les catégories de données traitées constituant le dossier de l'appel sont les suivantes :

- Date et heure d'appel,
- Nom de l'agent qui traite l'appel,
- Données d'identification du client :
  - NIR du client bénéficiaire de la CNMSS,
  - Numéro national du professionnel de santé,
  - Nom, prénom, date de naissance,
  - Coordonnées de contact : n° téléphone, e-mail (facultatif),
  - Département de résidence ;
- Objet de l'appel,
- Nature de la réponse donnée,
- Commentaires (facultatif)
- Enregistrement audio de l'appel (facultatif et sous réserve du consentement de l'appelant)

Les agents de la CNMSS affectés au centre d'appel et participant à la relation client de l'établissement renseignent les fiches des appels téléphoniques reçus et traités lesquels font l'objet d'un enregistrement automatisé dans le système de gestion électronique des documents (GED) de l'établissement.

Sous réserve de la non opposition de l'appelant préalablement informé de l'enregistrement audio de son appel par la CNMSS à des fins d'évaluation de la qualité des réponses apportées par l'agent de l'établissement traitant l'appel ainsi, le cas échéant et à titre exceptionnel, pour enregistrer les échanges téléphoniques conflictuels et menaçants afin de garantir les droits et la défense de la CNMSS et de ses agents.

Ces enregistrements sont conservés 6 mois maximum avant d'être effacés.

Les informations relatives aux fiches d'appel sont conservés 2 ans en GED et détruites à l'issue de cette durée.

L'accès à ces informations est strictement réservé aux agents habilités de la CNMSS dans le respect du secret professionnel et dans la limite du besoin d'en connaître.

Des mesures de sécurité appropriées garantissent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées contre tout accès non autorisé.

Conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données, les assurés disposent d'un droit d'accès, de rectification et de limitation aux données les concernant. Le droit d'opposition n'est pas applicable à ce traitement qui est nécessaire à l'exécution d'une mission de service public par la CNMSS.

Ces droits sont pris en compte sur demande adressée au Directeur ou au délégué à la protection des données de la CNMSS.

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut 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 cedex 07.