

Gestion des réclamations Direction, élus, Médiateur, Défenseur des droits

[Référence interne 038-2021-M29]

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) d'Armorique met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel, dénommé « Gestion des réclamations Direction, élus, Médiateur, Défenseur des droits » dont la finalité est de structurer la collecte des informations et d'en assurer le suivi tout au long du processus, de la réception d'une demande de réclamation jusqu'à la notification de la réponse.

Il a pour objectif de

- Centraliser toutes les demandes de réclamation suivie (médiateur CCMSA, défenseur des droits, élus de la République, administrateurs et élus de la MSA d'Armorique, adressé à Monsieur le Président ou adresser à Madame la directrice).
- Assurer leur diffusion et leur traitement en interne
- Assurer le suivi
- Analyser qualitativement les réponses apportées

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

Les catégories d'information traitées sont

* Données personnelles :

- Données d'identification
- Vie personnelle
- Vie professionnelle

* Données sensibles : NIR

* Données de santé (si contenues dans la réclamation).

Les données sont conservées par la Mutualité Sociale Agricole dans la limite de 3 ans, à compter de la date de réception de la réclamation.

L'accès aux données personnelles est réservé aux destinataires suivants :

- * aux agents de la MSA d'Armorique en charge des réclamations, individuellement habilités par le Directeur de la MSA
- * Destinataires externes : défenseur des droits, médiateur sous réserve du respect des règles relatives au secret professionnel,

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, d'effacement, de rectification, de limitation des données qui vous concernent. Vous disposez également d'un droit d'opposition.

Les droits précités s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur de la MSA D'ARMORIQUE ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO) dpo.grprec@armorique.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**