

MSA48-2025-39

Traitement des réclamations des élus

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel, dénommé « Traitement des réclamations des élus » dont la finalité est d'assurer, de simplifier, de sécuriser le processus des réclamations des délégués, des adhérents et des partenaires afin de permettre d'améliorer le taux de satisfaction auprès des adhérents.

Le traitement a pour objectif :

- De faciliter les délais de traitement et la qualité de la réponse des réclamations
- D'optimiser les circuits internes
- De sécuriser le processus de traitement des réclamations
- D'archiver les réclamations

Le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public à laquelle la Mutualité Sociale Agricole est soumise.

Les informations traitées sont :

- Les données d'identification
- Les données de la vie Personnelle
- Les données de la vie professionnelle
- Les données d'informations d'ordre économique et financier
- Le NIR
- Les données de santé

Les données sont conservées par la Mutualité Sociale Agricole sur une mandature (trois mandats supplémentaires avec données anonymisées sont à des fins statistiques).

L'accès aux données est réservé aux animatrices de la vie mutualiste et aux référents de l'Ecoute Clients.

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de limitation, de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit d'opposition. Compte tenu du motif d'intérêt public que revêt ce traitement le droit de portabilité et le droit d'effacement ne s'appliquent pas. Les droits précités s'exercent sur demande écrite adressée à la directrice Générale de la MSA du Languedoc ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO).

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**