

# CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE

## ***Décision n°12-13 relative à un traitement de données à caractère personnel concernant l'enquête nationale de satisfaction auprès des adhérents (2<sup>ème</sup> modification)***

Le Directeur Général de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole,

Vu la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée;

Vu l'article L. 1222-4 du code du travail ;

Vu l'attribution du marché public au prestataire AUDIREP le 21 mars 2012 ;

Vu l'article 71 de la Convention d'Objectifs et de Gestion signée le 1 mars 2011 ;

Vu le récépissé de la CNIL du 21/07/2005 sur le dossier n°110 09 14 relatif à l'enquête de satisfaction des adhérents afin de mesurer leur niveau de satisfaction et d'engager les mesures nécessaires à l'amélioration du service rendu ;

Vu la décision CIL n°09-08 du 18/06/2009 sur le dossier n°110 09 14 susvisé (1<sup>ère</sup> modification) ;

décide:

### ***Article 1<sup>er</sup> :***

Il est créé au sein des organismes de Mutualité Sociale Agricole un traitement automatisé d'informations à caractère personnel ayant pour finalité la mise en place d'une enquête de satisfaction des adhérents.

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée le 1 Mars 2011, la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole a l'obligation de réaliser tous les deux ans une enquête nationale de satisfaction.

Un premier traitement intitulé « *Enquête de satisfaction auprès des adhérents afin d'engager les mesures nécessaires à l'amélioration du service rendu* » a été déclaré à la CNIL en 2005. Celui-ci a fait l'objet d'une modification en 2009.

L'objectif est de mesurer le niveau de satisfaction des adhérents dans l'ensemble du réseau pour suivre l'évolution et améliorer la qualité du service rendu.

La finalité principale est de transmettre les résultats et analyses aux services de l'Etat dont l'indicateur est l'évaluation transversale sur la qualité du service public.

Dans ce contexte, la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole a fait appel à la société AUDIREP pour l'accompagner dans la réalisation de ces enquêtes.

La modification de ce traitement (2<sup>ème</sup>) porte sur la particularité de la méthodologie (enquête qualitative).

Cette modification permet d'approfondir les facteurs d'insatisfactions et d'identifier les attentes de services sur certaines cibles/événements majeurs de vie, ainsi que de personnaliser et de développer de nouveaux services en fonction des attentes des assurés.

Sont concernés par le traitement :

- un échantillon composé de 129.000 adhérents,
- l'ensemble du personnel MSA.

Les données figurant sur les questionnaires web ou postaux sont conservées 2 ans par la société AUDIREP à compter de la date de la remise de l'intégralité des rapports et des bases de données à la CCMSA.

Les données extraites par les CMSA et transmises aux CITI sont conservées 1 mois après l'envoi des questionnaires.

#### **Article 2 :**

Les informations concernées par ce traitement sont relatives à :

- l'identification des adhérents (nom, prénom, n°ordre),
- l'adresse des adhérents (mail, adresse postale),
- la vie professionnelle (retraité, salarié, exploitant, employeur de main d'œuvre),
- les moyens de communication (déplacement sur les lieux d'accueil).

#### **Article 3 :**

Les destinataires des informations visées à l'article 2 sont :

- la CCMSA,
- la CMSA dont relève l'intéressé,
- la société AUDIREP,
- la société SMSI (sous-traitant d'AUDIREP).

#### **Article 4 :**

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en s'adressant auprès de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole dont relèvent les personnes concernées par le présent traitement. Le droit d'opposition s'exerce notamment en refusant de retourner le questionnaire.

**Article 5 :**

En vertu de l'article 3 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, le Directeur Général de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole et les Directeurs des organismes de Mutualité Sociale Agricole, responsables du traitement, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à Bagnolet, le 2 juillet 2012

Le Correspondant à la protection  
des données à caractère personnel

Le Directeur Général de la Caisse Centrale de  
la Mutualité Sociale Agricole

Agnès CADIOU

Michel BRAULT

« Le traitement automatisé de données à caractère personnel mis en œuvre par la .....  
..... est conforme aux dispositions de la présente décision ci-dessus. Ce traitement est  
placé sous la responsabilité du Directeur de la caisse pour ce qui le concerne.  
Le droit d'accès et de rectification des informations à caractère personnel contenues dans ce  
traitement est ouvert à toutes les personnes physiques concernées par le traitement. Il  
s'exerce auprès du Directeur de la Caisse ou de l'organisme de MSA. ».

A....., le.....

Le Directeur