

**Acte réglementaire n° 2011 - 01 du 28 mars 2011
Gestion de la Relation Clients et Push Assuré
Dossier Cnil n° 1.480.642**

Le Directeur de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse,

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, notamment ses articles 26, 27 et 29,

Vu le code de la sécurité sociale,

Vu l'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en date du 11 février 2011

DECIDE :

ARTICLE 1

Il est créé par Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des travailleurs salariés (CNAV) un traitement automatisé de données à caractère personnel, dénommé « Système d'information Gestion des Relations Clients et Push assuré » dont l'objet est de :

- optimiser la gestion de la relation clients de la Branche retraite de la sécurité sociale,
- offrir un taux de réponse satisfaisant aux clients dès le premier niveau pour la majorité des demandes formulées,
- réunir sur un point central, la totalité des contacts (flux entrants et sortants) effectués par les clients, quel que soit le média utilisé (téléphone, accueil en agence, Internet, courriers, courriels, visio-accueil, SMS, bornes interactives, ...),
- mettre en place des mécanismes d'alerte automatique (envoi de mail, SMS) à destination des clients précisant que de nouvelles informations sont disponibles dans l'espace sécurisé du site l'assuranceretraite.fr.

ARTICLE 2

Les catégories de données à caractère personnel enregistrées dans ce traitement sont les suivantes :

- Etat civil : nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance
- Données de connexion : identifiants de connexions, information d'horodatage
- N° sécurité sociale

ARTICLE 3

Les destinataires ou catégories de destinataires habilités à recevoir communication de ces données sont, à raison de leurs attributions respectives :

- Etat civil : Organismes de la Branche retraite habilités à traiter les demandes
- Identifiants de connexion : abonnés au portail unique de la Branche retraite
- Informations d'horodatage : services informatiques de la Branche retraite
- N° sécurité sociale : Services compétents pour le traitement de la demande

ARTICLE 4

Le droit d'accès et de rectification prévu par les articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 s'exerce auprès du service ci-dessous désigné :

Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des travailleurs salariés
Direction de la Maîtrise d'Ouvrage – Relations CNIL
110, avenue de Flandre
75951 PARIS CEDEX 19

ARTICLE 5

Le Directeur est chargé de l'exécution du présent Acte réglementaire qui sera publiée sur le site de l'institution à l'adresse

<https://www.lassurance retraite.fr/cs/Satellite/PUBPrincipale/Qui-Sommes-Nous/Documentation-Institutionnelle/Assurance-Retraite-Cnil?packedargs=null>

et par voie d'affichage dans les locaux d'accueil des organismes relevant de la Branche retraite. Il entrera en vigueur au jour de sa mise à disposition en ligne.

LE DIRECTEUR



Pierre MAYEUR

Paris, le 28 mars 2011