
	<b>PLATEFORME NATIONALE DE TELEPHONIE (PNT)</b>	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	<b>Information aux « personnes concernées »</b>	Page 1 sur 2

**Finalité et fonctions principales du traitement** (cadre légal particulier s'il y a lieu)

Cette nouvelle plateforme nationale de téléphonie centralisée couvre l'ensemble du réseau du RSI, caisse nationale et caisses régionales ainsi que l'ensemble de leurs implantations (siège, agence, bureau ...). Cette plateforme permet de supporter les services nécessaires au RSI pour sa gestion interne mais aussi pour améliorer les services à ses ressortissants, en particulier l'accueil téléphonique.

La mise en place d'une nouvelle architecture de téléphonie IP et un renouvellement progressif de l'ensemble des équipements de téléphonie doivent permettre d'unifier la plateforme de téléphonie nationale et rendre les messages vocaux accessibles depuis un même média.

En plus des fonctionnalités habituelles (gestion parc téléphonique, gestion annuaire téléphonique, maîtrise des dépenses ... voir norme simplifiée de la CNIL NS47), de nouvelles fonctionnalités (serveur vocal interactif, routage d'appel par compétences, mutualisation des moyens de traitement des appels ...) vont permettre une réorganisation de l'accueil téléphonique.

Des fonctionnalités d'évaluation et de suivi qualité du traitement des appels seront rendues possibles (évaluation par superviseur à partir d'un « CCS, Call Center Supervision »).

L'architecture centralisée de téléphonie numérique (IP) repose sur deux serveurs centre d'appel (SCA) en back-up, implantés dans des lieux distincts et éloignés, connectés à l'ensemble des sites (« LAN, local area network ») via le Réseau Privé (« WAN, wide area network) du RSI ; elle apporte performance et sécurité.

La mise en œuvre progressive comporte une phase d'expérimentation et une phase de déploiement finalisée pour début 2012.

**Catégories de personnes concernées par le traitement**



- ▶ Les salariés du RSI
- ▶ Les prestataires ou partenaires externes hébergés temporairement au RSI et utilisateurs du service téléphonique

<b>Catégories de données à caractère personnel</b> (même codification que formulaire CNIL de Déclaration normale + autres au-delà de P)	<b>Catégories de destinataires des données, internes ou externes</b> (toutes catégories de données si : ▶ ..)	<b>Durée de conservation des données</b> (toutes catégories de données si : ▶ ..)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A) Données d'identification (nom, prénom, ...)</li> <li>▶ C) Vie professionnelle (fonction, service, ...)</li> <li>▶ E) Données de connexion (adresse IP, logs, ...)</li> </ul> <p style="text-align: center;">Données sensibles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ As) N° de sécurité sociale (NIR) autorisé pour RSI (art. R115 du code de la Sécurité Sociale, décret 85-420)</li> <li>▶ Ds) Autres (conformité NS 47)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ..) Personnes habilitées chargée de l'administration du système</li> <li>▶ Tiers autorisés (dispositions législatives particulières) (conformité NS 47)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (conformité NS 47)</li> </ul>

**Interconnexions, mises en relation avec d'autres traitements**

Plate-forme externe (prestataire)  
Dispositif de téléphonie des Urssaf ARAMIS

<b>Responsable du traitement</b>	<b>Service(s) responsable(s) de la mise en œuvre</b>
Directeur général de la Caisse Nationale du Régime Social des Indépendants  Caisse Nationale du RSI 264 Avenue du Président Wilson 93457 La Plaine-Saint-Denis cedex	Direction des retraites, du recouvrement, des clients et de l'animation du réseau (DIRRCA), sous direction de la relation clients pour la moa Direction des systèmes d'information (DSI) pour la moe  Caisse Nationale du RSI 264 Avenue du Président Wilson

	<b>PLATEFORME NATIONALE DE TELEPHONIE (PNT)</b>	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	<b>Information aux « personnes concernées »</b>	Page 2 sur 2

93457 La Plaine-Saint-Denis cedex	
<b>Service(s) en charge des droits d'accès et de rectification</b>	<b>Création/Modifications/Suppression : date, référence, cause</b> (purge de la fiche 3 ans après suppression du traitement)
Caisse de base d'affectation (coordonnées disponibles sur le site internet <a href="http://www.le-rsi.fr">www.le-rsi.fr</a> ou à la Caisse Nationale) ;  à défaut : Direction de la relation clients à la Caisse Nationale du Régime Social des Indépendants 264 Avenue du Président Wilson 93457 La Plaine-Saint-Denis cedex ou <a href="mailto:cnil@le-rsi.fr">cnil@le-rsi.fr</a>	<b>Dispense de déclaration</b> : Conformité à Norme simplifiée 47 et art. 22 III + CIL
<b>Autres informations</b> (s'il y a lieu)	
▶ <b>Transferts de données hors Union Européenne</b> : NON ▶ <b>Droit d'opposition</b> : NON	