

	SOLUTION NATIONALE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	Information aux « personnes concernées »	Page 1 sur 2

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

L'objectif principal est de faire évoluer l'accueil téléphonique et le traitement des demandes des ressortissants vers une plus grande efficacité (qualité de service, productivité, optimisation et mutualisation des moyens d'accueil téléphonique) pour l'ensemble du réseau du RSI. La solution retenue préserve l'autonomie régionale tout en permettant des mutualisations ou coopérations nationales ou entre régions.

En préalable à la mise en place de la solution nationale d'accueil téléphonique, la présence d'une nouvelle solution technique de téléphonie IP unifiée permet de supporter les nouvelles fonctionnalités nécessaires : serveur vocal interactif (SVI), routage d'appel par compétences, mutualisation des moyens de traitement des appels

La nouvelle solution d'accueil téléphonique apporte les bénéfices suivants :

- l'amélioration du taux de décroché,
- le respect des plages horaires d'ouverture,
- une meilleure prise en charge des pics d'activité, débordement sur Auray ou autres caisses d'un groupe d'entraide
- la mutualisation de ressources sur certains motifs d'appel,
- homogénéisation des pratiques entre caisses

Une fonction d'identification de l'appelant (suite à la saisie volontaire de son NIR) par reconnaissance du numéro appelant est disponible sur choix de la caisse pour accélérer la prise en compte de l'appel.

Ce nouveau dispositif peut également permettre un suivi qualitatif du traitement des appels (possibilité de sessions d'écoute planifiées et sans enregistrement, information à l'appelant lors de la communication écoutée) par les superviseurs à partir d'un CCS (Call Center Supervision).

Des suivis statistiques permettent la gestion globale de la solution et le suivi de la qualité de service.

La mise en œuvre progressive sur 2011/2012 comporte une phase d'expérimentation puis une phase de déploiement.

Catégories de personnes concernées par le traitement

- ▶ L'ensemble des ressortissants du RSI (assurés et leurs ayants droits)
- ▶ Les salariés du RSI intervenant sur l'accueil téléphonique (opérateurs, conseillers, superviseurs régionaux, hyperviseur national, support technique ... et leurs responsables hiérarchiques)

Catégories de données à caractère personnel (même codification que formulaire CNIL de Déclaration normale + autres au-delà de P)	Catégories de destinataires des données, internes ou externes (toutes catégories de données si : ▶ ..)	Durée de conservation des données (toutes catégories de données si : ▶ ..)
<p>▶ D) Numéro d'appel en clé primaire unique (numéros téléphoniques appelant, date/heure enregistrement, date/heure recherche) _____ Données sensibles _____</p> <p>▶ As) N° de sécurité sociale (NIR) autorisé pour RSI (art. R115 du code de la Sécurité Sociale, décret 85-420) : uniquement pour l'accueil des ressortissants qui acceptent de saisir leur NIR afin d'accélérer le traitement de leurs appels ultérieurs.</p>	<p>▶ ..) personnel d'accueil téléphonique</p> <p>▶ ..) superviseurs régionaux, hyperviseur national</p>	<p>▶ 3 ans sans recherche sur un numéro dans la base du SVI</p>

	SOLUTION NATIONALE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	Information aux « personnes concernées »	Page 2 sur 2

Interconnexions, mises en relation avec d'autres traitements	
Plate-forme externe (prestataire) Dispositif de téléphonie des Urssaf ARAMIS	
Responsable du traitement	Service(s) responsable(s) de la mise en œuvre
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 nationale Direction des systèmes d'information (DSI) pour la moe Directions des caisses régionales pour la mise en œuvre locale.
Service(s) en charge des droits d'accès et de rectification	Création/Modifications/Suppression : date, référence, cause (purge de la fiche 3 ans après suppression du traitement)
Caisse de base de rattachement de l'assuré (coordonnées disponibles sur le site internet www.le-rsi.fr 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 cnil@le-rsi.fr	Dispense de déclaration : art. 22 III + CIL
Autres informations (s'il y a lieu)	
▶ Transferts de données hors Union Européenne : NON ▶ Droit d'opposition : OUI pour l'identification automatique de l'appelant (non saisie du NIR lors de son appel)	