
	GESTION DES RECLAMATIONS	 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)

Résultant des exigences de la COG 2012-2015, l'objectif est de permettre, une gestion opérationnelle précise des réclamations reçues au sein du RSI ainsi qu'un pilotage local et national, par le biais de statistiques et tableaux de bord associés.

Cet outil répond dans un premier temps aux exigences définies par le "plan de traitement des réclamations ISU (interlocuteur social unique)", puis dans un second temps, il permettra au RSI de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et évoluera de manière à intégrer l'ensemble des réclamations reçues au RSI, y compris en dehors du périmètre ISU (Prestations santé, vieillesse...).

Cet outil, initialement destiné à une utilisation par le réseau des caisses RSI, permettra ensuite une ouverture progressive aux réseaux partenaires (réseau des URSSAF, prestataires d'accueil téléphoniques, organismes conventionnés) afin d'assurer une gestion coordonnée des réclamations.

Les fonctionnalités principales sont les suivantes :

Pour les caisses régionales :



- Création et validation d'une « fiche réclamation »
- Suppression / Annulation d'une fiche (avec motivation)
- Edition de courriers AR + Réponse et stockage de document liés
- Consultation d'une « fiche réclamation »
- Identification par la « fiche réclamation » de l'interlocuteur en charge du traitement
- Recherche d'une « fiche réclamation »
- Suivi des délais et pilotage du traitement des réclamations

Pour les services de la caisse nationale impliqués dans la gestion des réclamations :

- Création d'une « fiche réclamation »
- Edition de courriers AR + Réponse et stockage de document liés
- Consultation d'une « fiche réclamation »
- Recherche d'une « fiche réclamation »
- Suivi des délais et pilotage du traitement des réclamations

L'accès à l'outil est géré par un système d'habilitation (identifiant, mot de passe, profil).

Catégories de personnes concernées par le traitement		
▶ L'ensemble des ressortissants (assurés, ayants droit)		
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 : ▶ ..)
▶ A) Données d'identification de l'assuré (civilité, nom, prénom,...) ▶ B) Données d'affiliation (régime, N° TI, caisse RSI, Urssaf compétente...) ▶ C) Identification enregistreur et dernier modificateur de la réclamation (nom, prénom, caisse ...) ▶ D) Données sur la réclamation (canal de contact, origine, objet, criticité, cause insatisfaction, documents liés ...) _____ Données sensibles _____ ▶ As) N° de sécurité sociale (NIR) autorisé pour RSI (art. R115 du code de la Sécurité Sociale, décret 85-420)	▶ ..) Collaborateurs habilités du RSI chargés de l'administration du système. ▶ ..) Collaborateurs et encadrement habilités du RSI et de ses partenaires concernés par le traitement des réclamations.	▶ 24 mois après la clôture du dossier de réclamation

	GESTION DES RECLAMATIONS	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	Information aux « personnes concernées »	Page 2 sur 2

Interconnexions, mises en relation avec d'autres traitements	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ gestion/stockage des documents liés à la réclamation dans l'application GDT (N°CNIL : 657827) ▶ données d'identification des cotisants extraites de SCR (N°CNIL : 127207) ▶ données d'identification des retraités extraites d'ASUR (Registre CIL) 	
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 Relation Assurés au sein de la Direction déléguée au réseau (DDR) – Caisse Nationale du RSI 264 Avenue du Président Wilson 93457 La Plaine-Saint-Denis cedex
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 : 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 : cause (art. 22 III + CIL) Création : Avril 2012
Autres informations (s'il y a lieu)	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transferts de données hors Union Européenne : NON ▶ Droit d'opposition : NON 	