
	<b>Enquête satisfaction nationale assurés RSI</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)

Dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) que le RSI a signé avec l'Etat, le RSI s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité de son service, en réponse aux difficultés rencontrées depuis 2008 et à la mise en œuvre de sa mission d'interlocuteur social unique, qui ont contribué à la dégradation de son image de sa relation de service avec une partie de ses assurés.

Une stratégie de relations clients fondée sur la réactivité, la fiabilité et le sens du service a été définie en 2013 et sera déployée progressivement en 2014 et 2015.

Afin de mesurer la satisfaction de ses assurés à l'égard de ses services, les marges de progression possibles, et de proposer des actions correctives d'amélioration de son service, la Caisse nationale du RSI souhaite mettre en place une enquête de satisfaction annuelle de ses assurés.

**Les objectifs de l'enquête sont :**

- D'apprécier et mesurer la satisfaction et l'insatisfaction des ressortissants du RSI sur le service qui leur est rendu ;
- De connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des ressortissants en fonction de leur situation et par rapport aux différents services proposés
- De dégager les attentes des ressortissants à l'égard des services rendus
- De mesurer les évolutions de ces résultats d'une année sur l'autre.

Les données à caractère personnel de la population concernée seront extraites des applicatifs AZUR (déclaration normale), SCR (SCR-ISU déclaration normale), TAIGA (déclaration normale) et transmises à un prestataire.

Les assurés seront sollicités directement par téléphone par le prestataire, avec possibilité de ne pas participer.

A l'issue des enquêtes une étude statistique anonyme sera réalisée.



### Catégories de personnes concernées par le traitement

► Nouveaux affiliés sur la période donnée, Cotisants actifs entre 2 et 15 ans d'activité, Assurés actifs âgés de 58 à 61 ans, Assurés retraités ayant liquidé leur retraite, Population globale hors ayants droit

<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 : ► ..)
► A) Données d'identification (nom, prénom, adresse, n° de téléphone)  _____Données sensibles_____ Néant	► Direction de l'information et de la communication ► Département des relations avec les assurés	► 1 an (fichier issu des extractions des traitements/applicatifs mentionnés ci-dessus)

### Transferts de données hors RSI / Interconnexions, mises en relation avec d'autres traitements

► envoi des données à un prestataire dans le cadre d'un marché public

	<b>Enquête satisfaction nationale assurés RSI</b>	 Loi Informatique & Libertés
Caisse Nationale	<b>Information aux « personnes concernées »</b>	Page 2 sur 2

<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 de l'information et de la communication  Caisse Nationale du RSI 264 Avenue du Président Wilson 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 Nationale du Régime Social des Indépendants 264 Avenue du Président Wilson 93457 La Plaine-Saint-Denis cedex ou <a href="mailto:cnil@rsi.fr">cnil@rsi.fr</a>	<b>Création</b> : 23/07/14, conforme à la NS48	
<b>Autres informations</b> (s'il y a lieu)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Transferts de données hors Union Européenne</b> : NON</li> <li>▶ <b>Droit d'opposition</b> : OUI (l'assuré sollicité par prospection téléphonique avec intervention humaine peut ne pas participer), information sur finalité de l'enquête sur le site rsi.fr, publication de la présente déclaration sur rsi.fr</li> </ul>		