

CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE

Décision n° 09-08 relative à la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des adhérents et du personnel de la Mutualité Sociale Agricole afin d'engager les mesures nécessaires à l'amélioration du service rendu

Le Directeur Général de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole,

Vu la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux Libertés modifiée en dernier lieu par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel,

Vu l'article L. 723-12-II du Code Rural, prévoyant les modalités de conclusion d'une convention d'objectifs et de gestion pluriannuelle entre la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole et l'Etat,

Vu la convention d'objectifs et de gestion du 28 septembre 2006 conclue entre la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole et l'Etat, pour la période 2006-2010 et notamment, en son article 71 relatif à la « *place de l'adhérent au cœur de la démarche d'amélioration de la qualité de service* » ayant trait « *au développement de l'écoute des adhérents* »,

Vu le marché public du 13 mars 2009 conclu entre la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole et la société AUDIREP concernant la réalisation d'une enquête de satisfaction,

Vu le projet de contrat de confidentialité entre la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole et la société AUDIREP concernant la réalisation d'une enquête de satisfaction,

Vu la lettre d'engagement sur les clauses de confidentialité du 28 mai 2009 conclu entre la société AUDIREP et SMSI,

Vu le récépissé de déclaration de la Commission Nationale Informatique et Libertés relatif à la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des adhérents afin d'engager les mesures nécessaires à l'amélioration du service, enregistré sous le dossier numéro 110 09 14 en date du 21 juillet 2005.

Décide:

Article 1^{er}

Il a été créé à la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole un traitement automatisé d'informations à caractère personnel, permettant de réaliser une enquête nationale de satisfaction basée sur l'envoi de questionnaires par voie postale auprès des adhérents de la MSA (salariés, exploitants, employeurs de main d'œuvre et retraités) et du personnel de la MSA et ce, afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et de prévoir les mesures nécessaires à l'amélioration du service rendu.

La modification de ce traitement porte sur :

1. l'appel à un nouveau sous-traitant dénommé **AUDIREP** pour le traitement des données issues des questionnaires.
2. la réalisation d'une enquête avec une application « **en ligne sur le site intranet** » auprès du personnel des caisses de la MSA

Article 2

Les informations à caractère personnel traitées sont les suivantes :

- l'identification de l'**adhérent** : civilité, nom patronymique, nom marital, prénom, âge,
- l'identification **des agents** : civilité, nom patronymique, nom marital, prénom, code identifiants, adresses mails (ces données restent au sein du CIMAFAP et les fichiers ne sont en aucun cas transmis à la société AUDIREP)
- la catégorie professionnelle de l'adhérent : salarié, exploitant, employeur, retraité, nombre d'heures travaillés,
- la localisation géographique de l'adhérent : adresse, numéro de voie, complément adresse, libellé voie, nature de voie, libellé commune, libellé département,

Article 3

Les destinataires des informations visées à l'article 2 sont les organismes de mutualité sociale agricole et les sociétés AUDIREP et SMSI.

Article 4

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en s'adressant auprès des directeurs des organismes de mutualité sociale agricole dont relèvent les personnes concernées par le présent traitement et ce, jusqu'à l'anonymisation des données.

Par ailleurs, une fois le questionnaire anonyme envoyé, le droit d'opposition prévu par l'article 38 alinéa 1^{er} de la loi du 6 janvier 1978 ne s'applique plus.

Article 5

Le Directeur Général de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole et les Directeurs des organismes de Mutualité Sociale Agricole sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente décision.

« Le traitement automatisé mis en œuvre par la MSA Sud Champagne est conforme aux dispositions de la décision ci-dessus et il est placé sous la responsabilité du Directeur de la caisse pour ce qui le concerne.

Le droit d'accès et de rectification des informations à caractère personnel contenues dans ce traitement est ouvert à toutes les personnes physiques qui y sont mentionnées. Il s'exerce à la MSA Sud Champagne auprès de son Directeur ».

A Troyes, le 31 juillet 2009

Le Directeur Général

Lionel IGER