PROTECTION SOCIALE

SÉCURITÉ SOCIALE : ORGANISATION, FINANCEMENT

URSSAF
de Paris-région parisienne

Acte réglementaire du 23 juillet 2012 portant décision de mise en œuvre d'un traitement automatisé de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion externalisée des appels téléphoniques émanant des travailleurs indépendants du commerce, de l'industrie et de l'artisanat

NOR : *AFSX1230454X*

Le directeur général de l'URSSAF de Paris-région parisienne,

Vu la convention n° 108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu le code de la sécurité sociale, et notamment son article L. 133-6-3 (2°) ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée 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, notamment son article 25-1 (3°) ;

Vu le décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par le décret n° 2007-451 du 25 mars 2007,

Décide :

Article 1er

Dans le cadre de sa participation à l'accueil et à l'information des ressortissants du régime social des indépendants (RSI), l'URSSAF de Paris-région parisienne crée un traitement de données à caractère personnel dénommé « Délestage ISU » ayant pour finalité la gestion externalisée d'une partie des appels téléphoniques émanant des travailleurs indépendants du commerce, de l'industrie et de l'artisanat.

Ce traitement donne lieu aux opérations suivantes :

– mise à la disposition du prestataire assurant le délestage téléphonique d'une application de consultation des comptes des ressortissants du RSI ;
– prise en charge, par le prestataire, des demandes de renseignements téléphoniques non complexes, les autres demandes étant redirigées vers les services compétents des URSSAF ou des caisses du RSI ;
– production de rapports statistiques sur l'activité de la plate-forme de délestage téléphonique (nombre d'appels reçus, motif, durée, suite donnée).

Le traitement concerne potentiellement l'ensemble des ressortissants du RSI, quel que soit le lieu d'exercice de leur activité professionnelle sur le territoire français.

Article 2

Les catégories de données à caractère personnel enregistrées sont les suivantes :

– nom et prénom du cotisant appelant ;
– adresse du cotisant ;
– numéro de compte cotisant ;
– situation du compte du cotisant ;
– numéro de téléphone du cotisant ;
– date de l'appel ;
– motif de l'appel ;

– tranche horaire durant laquelle le cotisant peut être recontacté en cas de besoin ;
– enregistrement audio éventuel de l'entretien téléphonique à des fins de formation et de vérification de la qualité du service rendu.

Article 3

Seuls ont accès aux données de l'application les personnels en charge de la gestion des flux téléphoniques des ressortissants du RSI : téléconseillers et superviseurs de la plateforme de délestage, agents habilités des caisses RSI, des URSSAF et de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS).

Article 4

Le droit d'accès et de rectification prévu par les articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée s'exerce auprès du correspondant informatique et libertés de l'URSSAF de Paris-région parisienne, 93518 Montreuil Cedex.

Article 5

Le droit d'opposition prévu au titre de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée ne s'applique pas au présent traitement.

Article 6

Le directeur général de l'URSSAF de Paris-région parisienne est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera consultable dans tous les centres d'accueil de cet organisme et sera publiée au *Bulletin officiel* santé, protection sociale, solidarité.

Fait le 23 juillet 2012.

Le directeur général,
V. Ravoux