



MENTION D'INFORMATION

Evaluation de la qualité des appels téléphoniques sur les plateformes de l'Assurance Maladie

Afin d'évaluer la qualité des appels téléphoniques passés sur le 36 46 et d'améliorer son service, l'Assurance Maladie informe les assurés que leurs appels sont susceptibles d'être enregistrés.

La personne qui appelle peut s'opposer à cet enregistrement en l'indiquant au conseiller lors de l'entretien téléphonique.

En cas d'enregistrement des conversations, celles-ci sont conservées pendant une durée de 6 mois maximum. Seuls les agents dûment habilités par l'Assurance Maladie ont accès à cet enregistrement.

Par ailleurs, les informations techniques liées à l'appel sont conservées pendant deux mois à des fins statistiques et de traitement des incidents techniques. Ces informations comprennent le numéro de téléphone, la date et l'heure de l'appel, le service concerné.

Dans le cadre d'un dispositif de supervision croisée permettant à des évaluateurs d'une plateforme de services d'évaluer des enregistrements d'une autre plateforme, les enregistrements concernés sont conservés 2,5 mois.

Les droits d'accès et de rectification prévus par la loi Informatique et Libertés s'exercent auprès du directeur de la CPAM ou CGSS de rattachement.

La loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 s'applique à ce traitement qui a fait l'objet d'un engagement de conformité au **décret n° 2015-390 du 3 avril 2015**, autorisant les traitements de données à caractère personnel par les organismes gestionnaires des régimes obligatoires de base de l'assurance maladie pour l'accomplissement de leurs missions d'affiliation, d'immatriculation, d'instruction des droits aux prestations et de prise en charge des soins, produits et services.