

Charte relative aux écoutes téléphoniques

La Mutuelle Familiale, responsable du traitement des données à caractère personnel, procède à l'enregistrement et à l'écoute des appels téléphoniques afin de former ses salariés et d'améliorer la qualité des services fournis.

Les lignes concernées par ces enregistrements sont les suivantes :

- Les lignes uniques de La Mutuelle Familiale (0971 10 15 15 et 0973 01 97 01)
- La ligne dédiée au Grand collectif
- La ligne Umanens Adhérent et Entreprise
- La ligne Fidélisation
- Les lignes Décès et ARAC
- La ligne Appel Cotisations Entreprises

Les enregistrements et écoutes des appels téléphoniques ont pour finalité :

- Le suivi de la relation adhérent, souvent suite à une réclamation sur un appel ;
- La formation des collaborateurs ;
- Les contrôles réglementaires de niveau 1.

Les écoutes téléphoniques ont pour base légale l'intérêt légitime de l'employeur afin de pouvoir :

- Réaliser un suivi des réclamations adhérent formulées suite à un appel téléphonique ;
- Améliorer la relation adhérent par un accompagnement individualisé des salariés concernés ;
- Mettre en place des formations adéquates.

La durée de conservation des écoutes téléphoniques est de 6 mois maximum. Il est précisé qu'il n'est possible d'identifier la personne qu'en écoutant les appels téléphoniques, aucune information identifiante n'étant fournie par écrit.

L'accès aux enregistrements est restreint aux personnes habilitées par l'employeur. A La Mutuelle Familiale, les personnes habilitées à accéder aux enregistrements sont :

- Le directeur de la Direction du Développement et ses responsables pour leur service ;
- Les responsables de la Direction de la gestion et de la relation adhérent pour leur service ;
- Les responsables du logiciel de téléphonie au sein de la Direction des systèmes d'information ;
- Les collaborateurs de la Direction des risques dans le cadre de leur mission de contrôle.

La Mutuelle Familiale permet à ses interlocuteurs, dès le début de l'appel, de s'opposer à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques afin de préserver leur vie privée.

Ils disposent par ailleurs, conformément aux articles 15 et 16 du RGPD :

- D'un droit d'accès : l'interlocuteur a le droit d'obtenir du responsable de traitement la confirmation que des données à caractère personnel le concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données à caractère personnel.
- D'un droit de rectification : l'interlocuteur concerné par les écoutes téléphoniques a le droit d'obtenir du responsable de traitement la rectification des données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès du Délégué à la protection des données.

Si un dispositif d'écoutes téléphoniques ne respecte pas les règles énumérées, l'interlocuteur a la possibilité de saisir les services des plaintes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Il est également possible de saisir les services de l'Inspection du Travail, les services de police ou de gendarmerie ou encore le Procureur de la République.