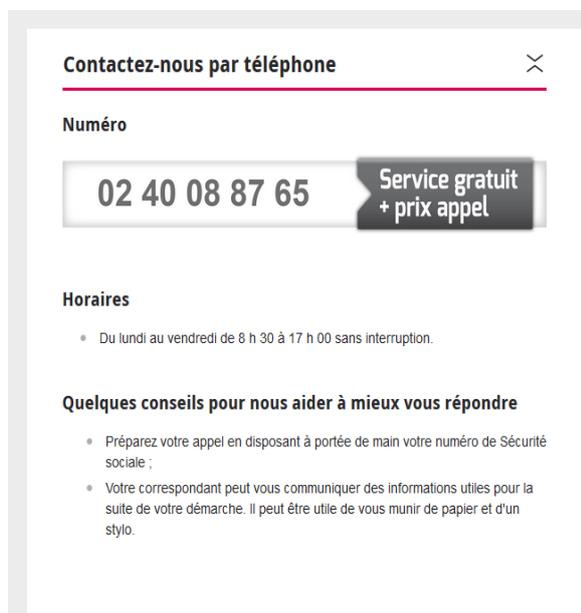


## Informations RGPD – Enregistrement téléphonique- Modification EPPE



### Textes à ajouter dans cet encadré

#### **Conversation susceptible d'être enregistrée**

- avec votre accord à des fins d'amélioration de la qualité du service ;
- en limitant la collecte de vos données personnelles au strict nécessaire (pas de communication de vos données de santé notamment).

**Cliquer ici** pour plus d'information sur le traitement de vos données enregistrées et sur vos droits à leur protection

[Encart du « cliquer ici »](#) A noter : lien surligné en bleu = reprendre ceux du site EPPE

Le Service des retraites de l'État s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données communiquées par téléphone, soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) [\(Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil\)](#) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour en savoir plus sur le RGPD, vous pouvez vous rendre sur le site de la [CNIL, à la page "Comprendre le RGPD"](#).

#### **À quoi servent vos données ?**

Le Service des retraites de l'État, situé 10 boulevard Gaston Doumergue, 44964 Nantes cedex 9 est responsable du traitement de vos données personnelles enregistrées dans le cadre d'une conversation téléphonique avec un téléconseiller.

Ce traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public, le Service des

retraites de l'État étant investi du droit à l'information retraite. Ce traitement a pour finalité d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers dans le cadre d'un service certifié ISO-9001.

### **À qui sont destinées vos données ?**

L'enregistrement de vos données personnelles est destiné à un usage interne et vos données personnelles n'ont pas vocation à être partagées avec des tiers en dehors des cas prévus par les lois et règlements.

Vos données enregistrées sont traitées par les agents du Service des retraites de l'Etat chargés du contrôle de la qualité de la réponse qui vous a été apportée par le téléconseiller. Celui-ci sera tenu informé des constats de ce contrôle à des fins d'amélioration continue du service rendu.

### **Comment vos données sont-elles collectées ?**

Vos données sont collectées au cours de votre conversation téléphonique avec le téléconseiller.

Elles sont enregistrées et conservées par le Service des Retraites de l'Etat uniquement si vous avez donné votre accord à leur enregistrement en amont.

Vous pouvez renoncer à cet enregistrement à tout moment, le Service des retraites de l'Etat s'engage à les effacer.

Cet enregistrement a lieu périodiquement dans le cadre d'une campagne de contrôle interne.

En outre pour vous assurer une réponse de qualité, le téléconseiller et l'agent en charge des contrôles accèdent à vos données personnelles collectées par ailleurs par le Service des retraites de l'Etat dans le cadre des traitements suivants nécessaires à l'exécution du droit à l'information retraite dont il est investi :

- données collectées via le portail TOSCA dans le cadre du traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « compte individuel de retraite » (CIR), créé par le décret n° 2014-393 du 29 mars 2014 ;
- données du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) collectées au moyen du service offert par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse sur son Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale (EOPPS) sur la base d'une convention juridique signée entre cette caisse et le Service des Retraites de l'Etat ;
- données collectées dans le cadre du traitement automatisé de données à caractère personnel pour la fourniture de prestations aux usagers du service des retraites de l'Etat créé par l'arrêté du 27 octobre 2014 modifié par l'arrêté du 6 juillet 2011 ;
- données collectées via le portail Agents Inter Régime (PAIR) dont a accès le Service des Retraites de l'Etat en sa qualité de membre du Groupement d'intérêt public Union Retraite créé par la loi de réforme des retraites du 20 janvier 2014.

### **Pendant combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Votre conversation téléphonique enregistrée est conservée 14 jours si elle ne fait pas l'objet d'un contrôle par le SRE. A défaut, elle est conservée 6 mois.

Si vous renoncez à l'enregistrement de vos données, elles seront effacées à J+1.

Toutes éventuelles données de santé seront effacées à J+1.

La grille d'analyse du contrôle opéré contenant vos données à caractère personnelle est conservée 1 an.

### **Quels sont vos droits sur vos données enregistrées et comment les exercer ?**

Selon la Réglementation, vous avez la faculté d'exercer vos droits auprès du Service des retraites de l'État qui traite vos données. Ces droits sont :

- **Droit d'accès** : il vous est possible de demander au Service des retraites de l'État de vous indiquer s'il détient des données personnelles enregistrées sur vous et de vous les communiquer dans un format compréhensible, ou sous une forme conforme à votre demande dans les limites des moyens techniques disponibles, le cas échéant.
- **Droit de rectification** : vous avez le droit de faire rectifier, compléter, mettre à jour, effacer les données incomplètes, inexactes ou obsolètes.
- **Droit à la limitation** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles, notamment si vous contestez l'exactitude des données utilisées ou si vous vous opposez à ce que vos données soient traitées.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que le Service des retraites de l'État utilise certaines de vos données enregistrées en indiquant des raisons tenant à votre situation particulière.

Si vous souhaitez exercer vos droits ou obtenir des informations sur le traitement de vos données personnelles enregistrées par le Service des retraites de l'État, vous pouvez contacter le référent du délégué à la protection des données par courriel à l'adresse [sre.le-responsable-de-la-protection-des-donnees-personnelles@dgifp.finances.gouv.fr](mailto:sre.le-responsable-de-la-protection-des-donnees-personnelles@dgifp.finances.gouv.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Service des retraites de l'État  
À l'attention du référent du délégué à la protection des données  
10 boulevard Gaston Doumergue  
44964 Nantes cedex 9

Toute demande doit indiquer votre nom, votre prénom, l'adresse à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse et doit être accompagnée d'une copie recto verso de votre pièce d'identité. Au cas particulier de l'exercice du droit de rectification, vous devez fournir des éléments justifiant votre demande. Pour celui du droit d'opposition, vous devez indiquer les raisons tenant à votre situation particulière de vous opposer au traitement de vos données.

En cas de difficulté non résolue avec le Service des retraites de l'État, en lien avec l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez saisir :

- le délégué à la protection des données (DPD) du ministère dont dépend le Service des retraites de l'État, par courriel à l'adresse [le-delegue-a-la-protection-des-donnees-personnelles@finances.gouv.fr](mailto:le-delegue-a-la-protection-des-donnees-personnelles@finances.gouv.fr) ou à l'adresse postale suivante :

Le Délégué à la protection des données des ministères économique et financier. Délégation  
aux Systèmes d'Information  
139, rue de Bercy  
75572 PARIS CEDEX 12

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la [CNIL](#)