

1.4. Acte réglementaire relatif à la gestion  
de la relation allocataires et  
partenaires  
Gea-Gaa – Architecture nationale  
téléphonique

**ACTE REGLEMENTAIRE**  
**relatif à la gestion de la relation allocataires et partenaires**

Demande d'avis n° 664 539

**Vu** la convention n° 108 du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel,

**Vu** la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le décret n° 78.774 du 17 juillet 1978 pris pour son application,

**Vu** l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, réputé favorable à compter du 19 octobre 1999 et le récépissé de modification n° 664539 V1 en date du 4 janvier 2006,

**Le Conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales décide :**

**ARTICLE 1er**

Dans le cadre des engagements de service en matière de qualité qu'elles doivent prendre vis-à-vis de leurs allocataires, les Caisses d'allocations familiales mettent en œuvre des traitements automatisés d'informations nominatives relatifs aux contacts, ayant pour finalités :

- de disposer d'indicateurs pour réaliser périodiquement l'évaluation de leur situation au regard des objectifs qu'elles se sont fixées ;
- d'améliorer leur organisation dans la relation avec les allocataires ;
- d'assurer un suivi qualitatif des dossiers ;
- de développer des actions de communication ciblées.

**ARTICLE 2**

Différents outils de gestion peuvent être mis en place dans les Caisses, avec les fonctionnalités suivantes :

- l'enregistrement, pour chaque allocataire, des caractéristiques des contacts avec sa Caisse ;
- une gestion automatisée du planning « accueil » ;
- une gestion de la file d'attente et des rendez-vous ;
- l'établissement périodique d'états statistiques comparatifs.



### ARTICLE 3

Les catégories d'informations nominatives enregistrées sont les suivantes :

#### **Concernant les contacts**

Type de contact (accueil physique, communication téléphonique, visite à domicile, autres ...)  
Type interlocuteur (allocataire, conjoint, parent, tiers ...)  
Date, heure d'arrivée, heure de début et de fin de l'entretien, durée  
Motif du contact (dépôt ou retrait de document, déclaration d'événement, demande de renseignement, réclamation ...)  
Traitement à l'issue du contact (confirmation des droits ou montants, pièces réclamées, intervention sur dossier ...)  
Prestation faisant l'objet du contact  
Commentaire : portant exclusivement sur la constitution et l'instruction administrative du dossier.

#### **Concernant l'allocataire**

Numéro allocataire, nom, prénom, numéro de téléphone (*facultatif*);

#### **Concernant l'agent chargé de l'accueil**

Code agent, nom, service d'appartenance, heure de début et de fin de prise de fonction.

#### **Pour l'accueil physique :**

Numéro de guichet, nombre d'allocataires reçus, temps de traitement.

#### **Pour l'accueil téléphonique :**

Numéro de téléphone de l'agent, temps de disponibilité, temps de sonnerie avant le décroché, temps de traitement, temps de pause, temps de travail administratif, nombre de contacts reçus, temps total de connexion.

#### **Pour le planning :**

Durée hebdomadaire de travail, date des absences prévues.

### ARTICLE 4

Les destinataires des informations nominatives sont les agents habilités des Caisses d'allocations familiales.

### ARTICLE 5

Le droit d'opposition prévu par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée ne s'applique pas à ce traitement.

Le droit d'accès prévu aux articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée s'exerce auprès du directeur de la Caisse d'allocations familiales compétente.

### ARTICLE 6

La présente décision sera tenue à la disposition des personnes dans les locaux où s'exerce la fonction d'accueil et publiée au recueil des actes administratifs de la Préfecture par les Caisses.



*Le traitement automatisé mis en œuvre par la Caisse d'allocations familiales est conforme aux dispositions de l'acte réglementaire publié et il est placé sous la responsabilité de son directeur.*

*Le droit d'accès aux informations contenues dans le traitement est ouvert à toutes les personnes physiques qui y sont mentionnées. Il s'exerce auprès du directeur de la Caf.*