

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

MUTUALE, LA SOLIDARITE MUTUALISTE ET LA MUTUELLE FAMILIALE DES OEUVRES SOCIALES

Pour Mutuale, La Solidarité Mutualiste et la Mutuelle Familiale des Œuvres Sociales, la protection de vos données personnelles fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous engageons à les traiter de manière responsable, transparente et sécurisée, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Cette politique a pour objectif de vous expliquer comment nous collectons, utilisons, conservons et protégeons les données personnelles que nous traitons dans le cadre de nos activités. Elle vous informe également sur les droits dont vous disposez concernant l'utilisation de vos données.

Elle s'applique à l'ensemble des personnes dont nous pouvons être amenés à traiter les données personnelles, notamment les adhérents, bénéficiaires et ayants droit, les prospects, les visiteurs de nos sites et espaces numériques, les patients et usagers de nos centres de santé, les professionnels de santé, les représentants d'entreprises ou d'organismes souscripteurs, ainsi que les partenaires, élus et candidats à un emploi.

Selon les situations, des informations complémentaires peuvent vous être communiquées lors de la collecte de vos données. Ces informations spécifiques complètent la présente politique et prévalent pour le traitement concerné.

1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Une « donnée personnelle » est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».

2. Qui sont les responsables de traitement ?

Selon le service utilisé et l'organisme avec lequel vous êtes en relation, le responsable du traitement est l'une des entités suivantes :

Entité	Coordonnées	Activités concernées
Mutuale, La Solidarité Mutualiste	6 rue Galilée La Chaussée Saint-Victor (41260)	Complémentaire santé et service associés
Mutuelle Familiales des Oeuvres Sociales (MFOS)	6 rue Galilée La Chaussée Saint-Victor (41260)	Centres dentaires

3. Quelles sont les données que nous sommes susceptibles de collecter ?

Différents types de données sont collectés par Mutuale, la Solidarité mutualiste et la Mutuelle Familiale des Œuvres Sociales :

- Les données d'identification : civilité, nom, prénoms, date de naissance, nationalité, adresses postale et électronique, numéro téléphone,
- Les données relatives à la gestion du contrat : le numéro d'adhérent, le numéro du contrat, la durée, les montants, l'autorisation de prélèvement, les données relatives aux moyens de paiement ou relatives aux transactions telles que le numéro de la transaction, le détail de l'opération relative au produit ou service souscrit, les impayés, le recouvrement,
- Les données relatives à la situation familiale : la situation matrimoniale (mariage, pacs, vie maritale...), la composition du foyer (nombre de personnes composant le foyer, âge...), la capacité et le régime de protection (minorité, tutelle, curatelle...),
- Les données relatives à la situation économique, patrimoniale et financière : les revenus du travail et autres revenus ; les encours et l'endettement ; les données d'imposition ; la situation de surendettement ; la composition du foyer fiscal ; bénéficiaires de la complémentaires santé solidaire (anciennement CMU ou ACS),
- Les données nécessaires au paiement de la cotisation : le numéro de chèque, le numéro de carte bancaire, de la date de fin de validité de la carte bancaire, les références bancaires (RIB / IBAN),
- Les données relatives à la situation professionnelle : la catégorie socioprofessionnelle, le domaine d'activité, la profession et selon les catégories de contrat : l'employeur, les catégories de personnels assurés, la branche, la convention collective, le n° SIRET / SIREN, la raison sociale, les revenus ou le chiffre d'affaires, la date prévisionnelle de départ à la retraite, le régime fiscal, les compétences et qualifications professionnelles, les justificatifs de demandeur d'emploi,
- Les données relatives à la détermination des prestations : les montants des prestations, les modalités de règlement, les indemnités chômage, les montants remboursés par la Sécurité sociale,
- Les données de santé ou autres données particulières (dans les cas autorisés par la loi uniquement),
- Le NIR dans les conditions prévues par le décret n°2019-341 du 19 avril 2019.

4. Comment obtenons-nous vos données

Les données peuvent être recueillies :

- Directement auprès de vous, notamment lors d'un devis, d'une adhésion, d'une demande de prestation, d'une réclamation, d'un rendez-vous ou d'une candidature,
- Auprès de l'adhérent principal, du représentant légal ou du souscripteur d'un contrat collectif,
- Auprès de votre employeur ou d'un organisme souscripteur, dans la stricte limite des informations nécessaires à l'affiliation et à la gestion du contrat collectif,
- Auprès des régimes obligatoires d'Assurance Maladie, notamment au moyen des flux autorisés,
- Auprès des professionnels ou établissements de santé, lorsque la transmission est autorisée et nécessaire,
- Auprès de nos délégataires, opérateurs de tiers payants, prestataires ou partenaires habilités,
- A partir de nos sites, applications et espaces sécurisés, dans le respect des règles applicables aux traceurs.

Lorsque les données ne sont pas recueillies directement auprès de vous, nous vous, nous vous délivrons l'information requise dans les conditions et délais prévus par le RGPD, sauf exception légale.

5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quelles bases ?

Vos données à caractère personnel sont traitées par Mutuale, La Solidarité Mutualiste et la Mutuelle Familiales des œuvres Sociales (MFOS) pour des finalités déterminées et légitimes.

Selon les traitements concernés, ceux-ci reposent sur l'exécution d'un contrat, le respect d'une obligation légale, votre consentement ou l'intérêt légitime de Mutuale.

Les principales finalités, bases juridiques et catégories de données concernées sont présentées ci-dessous.

Finalité	Base juridique	Principales données
Devis, adhésion et souscription	Mesures précontractuelles, exécution du contrat et obligations légales	Identification, situation d'affiliation, garanties et coordonnées
Gestion du contrat, des cotisations, des prestations et des prises en charge	Exécution du contrat ; obligations légales ; dispositions de l'article 9 du RGPD applicables aux données de santé	Données contractuelles, financières, NIR, données nécessaires à la gestion des remboursements et prestations

Finalité	Base juridique	Principales données
Devoir de conseil et adaptation des garanties aux besoins exprimés	Mesures précontractuelles exécution du contrat	Situation personnelle et professionnelle, besoin exprimés, données relatives aux garanties souscrites
Gestion des soins et du dossier patient dans les centres de santé	Obligations légales ; gestion des soins ; article 9.2.h du RGPD	Identité, rendez-vous, données médicales, actes réalisés, facturation et prise en charge
Réclamations, médiation, recours et contentieux	Exécution du contrat ; obligations légales ; intérêt légitime à défendre nos droits	Contrat, correspondances, pièces justificatives, décisions et éléments de procédure
Prévention et détection de la fraude	Intérêt légitime ; obligations légales selon les situations	Données contractuelles, prestations, alertes, anomalies détectées et résultats d'investigations
Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)	Obligations légales	Données d'identification, justificatifs, opérations et résultats des contrôles réglementaires
Respect des obligations légales, réglementaires et administratives	Obligations légales	Données nécessaires au respect des obligations applicables
Statistiques, études actuarielles, recherche et développement, pilotage de l'activité	Intérêt légitime ou obligations légales ; recours à des données agrégées ou anonymisées lorsque cela est possible	Données contractuelles, financières et données agrégées

Finalité	Base juridique	Principales données
Enquêtes de satisfaction et amélioration de la qualité des services	Enquêtes de satisfaction et amélioration de la qualité des services	Coordonnées, historique de la relation, réponses aux enquêtes
Prospection commerciale, fidélisation et communication d'offres	Consentement ou intérêt légitime dans les cas prévus par la réglementation ; droit d'opposition à tout moment	Coordonnées, données relatives à la relation contractuelle, à l'exclusion des données de santé
Gestion des instances de gouvernance et de la vie institutionnelle	Obligations légales et statutaires ; intérêt légitime	Identité, mandats, participations, échanges
Dispositif d'alerte professionnelle	Obligations légales ; intérêt légitime selon le dispositif concerné	Identité éventuelle du lanceur d'alerte, faits signalés, personnes concernées et suites données
Recrutement et gestion des candidatures	Mesures précontractuelles ; intérêt légitime	CV, parcours professionnel, compétences, évaluations et échanges
Sécurité des sites internet, espaces adhérent et systèmes d'information	Intérêt légitime ; consentement pour les traceurs non nécessaires	Journaux techniques, adresse IP, identifiants de connexion, préférences relatives aux cookies
Personnalisation des contenus, mesure d'audience et optimisation des campagnes publicitaires	Consentement lorsque requis, notamment pour les cookies et traceurs publicitaires	Données de navigation, identifiants en ligne, informations relatives aux campagnes marketing

6. Protection particulière des données de santé

Les données de santé bénéficient d'une protection renforcée. Elles ne sont traitées que lorsqu'elles sont nécessaires à la gestion de vos garanties, à votre prise en charge ou à la réalisation de soins, et lorsqu'une condition prévue par l'article 9 du RGPD ou un texte applicable autorise ce traitement.

Nous appliquons un principe de stricte nécessité : nos équipes administratives n'accèdent qu'aux informations utiles à leurs missions. Les informations médicales relevant du secret sont accessibles uniquement aux professionnels ou personnes habilités et soumis à une obligation de confidentialité ou de secret professionnel.

Les données de santé ne sont pas utilisées à des fins de prospection commerciale.

Lorsque votre intervention ou votre accord est nécessaire pour la transmission ou l'utilisation d'une prescription, d'une ordonnance ou de tout autre document médical, nous vous informons des modalités applicables.

7. Les destinataires de vos données personnelles.

Dans la limite de leurs attributions respectives et du besoin d'en connaître, vos données à caractère personnel peuvent être accessibles ou communiquées aux catégories de destinataires suivantes :

- Aux services habilités de l'entité responsable du traitement,
- Aux professionnels de santé, chirurgiens-dentistes, médecins-conseils, centres de santé, centres dentaires et, plus généralement, aux personnes ou structures participant à votre prise en charge et soumises à une obligation de secret professionnel,
- Aux régimes obligatoires d'Assurance Maladie, établissements de santé, professionnels de santé et autres organismes participant à votre prise en charge ou au remboursement des prestations,
- Aux délégataires de gestion, opérateurs de tiers payant, prestataires techniques, hébergeurs, prestataires d'assistance, d'édition, d'envoi de communications ou de maintenance des systèmes d'information,
- Aux employeurs, collectivités ou autres organismes souscripteurs d'un contrat collectif, pour les seules données strictement nécessaires à la gestion du contrat, à l'exclusion de toute information relative au détail individuel des soins, remboursements ou prestations,
- Aux assureurs, intermédiaires d'assurance et partenaires intervenant dans la souscription, la gestion ou l'exécution des garanties et services proposés, dans les conditions prévues par la réglementation applicable,
- Aux services de contrôle interne, de conformité, de gestion des risques, ainsi qu'aux commissaires aux comptes, auditeurs, conseils, médiateurs et juridictions compétentes,
- Aux autorités administratives, judiciaires, fiscales, sociales ou de contrôle, ainsi qu'à tout organisme légalement habilité à en connaître.

Lorsque vos données sont confiées à des sous-traitants, ceux-ci agissent uniquement sur nos instructions documentées et sont soumis à des obligations contractuelles de confidentialité, de sécurité, de protection des données et d'assistance, conformément à la réglementation applicable.

Selon la nature des traitements concernés, certaines données peuvent également être communiquées lorsque la loi l'exige ou lorsque cela est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

8. Durée de conservation de vos données personnelles

La durée de conservation de vos données dépend des finalités pour lesquelles elles sont traitées. La plupart des données personnelles sont conservées tant qu'elles sont nécessaires à l'exécution de votre contrat ou pour répondre à des obligations légales.

Nous ne conserverons vos informations personnelles que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités énoncées précédemment ou pour satisfaire à nos obligations légales.

Nous pourrions conserver certaines informations pour une période postérieure si cela s'avérait nécessaire pour remplir nos obligations légales ou en vue d'exercer, de défendre ou de faire valoir nos droits.

Exemples de durée de conservation :

- En l'absence de conclusion du contrat, les données relatives à un prospect non-adhérent sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect,
- En l'absence de conclusion du contrat, les données de santé sont conservées pendant une durée maximale de 5 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect (2 ans en base active et 3 ans en archivage intermédiaire),
- Les cookies déposés sur votre terminal lorsque vous visitez notre site internet sont conservés 13 mois maximum. Les informations collectées par l'intermédiaire des traceurs doivent être conservées pendant une durée de vingt-cinq mois, maximum,
- En cas de conclusion du contrat, les données sont conservées le temps de la relation commerciale et contractuelle. Elles seront ensuite conservées pendant 10 ans à compter de la résiliation du contrat.

9. Comment protégeons-nous vos données ?

La sécurité de vos données est essentielle pour nous. Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées afin de protéger vos données contre tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation.

Nos équipes sont sensibilisées à la protection des données et nos prestataires sont soumis à des exigences de sécurité appropriées. En cas d'incident, nous appliquons les procédures prévues par la réglementation.

Lorsque des données de santé sont concernées, elles sont hébergées conformément aux exigences légales applicables.

10. Quels sont les droits dont vous disposez.

En application de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous pouvez à tout moment exercer les droits qui vous sont reconnus sur vos données en fonction de la base juridique du traitement.

Ainsi, selon le traitement concerné et sa base juridique, vous disposez des droits suivants dans les conditions prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles :

- Un droit d'accès à vos données et aux informations relatives à leur traitement,
- Un droit de rectification des données inexacts ou incomplètes,
- Un droit à l'effacement de vos données, dans les situations prévues par le RGPD et sous réserve notamment de nos obligations légales de conservation,
- Un droit à la limitation du traitement,
- Un droit d'opposition aux traitements fondés sur notre intérêt légitime, pour des raisons tenant à votre situation particulière,
- Un droit d'opposition à la prospection commerciale à tout moment,
- Un droit à la portabilité des données que vous avez fournies lorsque le traitement automatisé repose sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat,
- Le droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci,
- Le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significative, sauf dans les cas autorisés par la réglementation,
- Le droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès,
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Nous répondons à votre demande dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Ce délai peut être prolongé de deux mois lorsque la demande est complexe ou lorsque leur nombre le justifie ; vous en serez alors informé dans le délai initial d'un mois.

11. Voies de recours de la personne concernée

Vous pouvez exercer vos droits directement ou par l'intermédiaire d'un représentant dûment mandaté en contactant le délégué à la protection des données :

- Par courrier électronique : dpo@mutuale.fr
- Par courrier postal : Délégué à la protection des données - Mutuale, la Mutuelle Familiale / MFOS – 6 rue Galilée – Parc A 10 Sud – 41260 La Chaussée Saint-Victor
- Via le formulaire dédié : [Demandes d'exercice de droit](#)

Lorsque cela est nécessaire pour vérifier votre identité, notamment en cas de doute raisonnable, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité. Celui-ci sera utilisé uniquement à cette fin.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou que le traitement de vos données n'est pas conforme à la réglementation applicable, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : www.cnil.fr/fr/plaintes/internet ou par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

12. Décision individuelle automatisée, y compris le profilage

Il n'existe pas chez le responsable de traitement, une prise de décision automatisée. Autrement dit, les décisions ne sont pas prises sans aucune intervention humaine.

13. Cookies et autres traceurs

Nos sites utilisent des cookies et autres traceurs nécessaires à leur fonctionnement. Avec votre consentement lorsque celui-ci est requis, nous pouvons également utiliser des traceurs de mesure d'audience ou d'amélioration de nos services.

Vous pouvez accepter, refuser ou modifier vos choix à tout moment via le gestionnaire de cookies accessible sur le site.

Pour en savoir plus sur les traceurs utilisés, leurs finalités et leurs durées de conservation, consultez notre Politique de gestion des cookies disponible sur www.mutuale.fr