Etudes marketing auprès des assurés – Recueil des informations

Aide à la Complémentaire Santé (ACS)

Date de mise en œuvre	Mars 2016
Finalité principale	Afin d'optimiser le dispositif de recours à l'ACS de l'assuré éligible, la CNAMTS réalise une étude de marketing pour détecter les difficultés rencontrées par l'assuré à chacune des étapes du parcours. La CGSS de la Réunion communique des fichiers de personnes éligibles au prestataire en vue de la réalisation de cette enquête.
Méthodologie de l'étude	Pour ce faire, la CNAMTS fait appel à l'institut A+A qui sera destinataire, via PETRA, d'un fichier comportant des informations nominatives d'un maximum de 800 assurés éligibles à l'ACS par CPAM et ayant donné leur accord pour l'utilisation de leur numéro de téléphone. L'Institut A+A s'engage à respecter l'anonymat de l'assuré, de ne pas réutiliser les données qui lui sont confiées, et conformément à la loi informatique et libertés de permettre à l'assuré d'exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant. L'assuré est contacté par téléphone par l'Institut A+A. Si l'assuré consent à répondre à l'étude, l'institut administrera le questionnaire par téléphone (durée de l'interview sera de 20 minutes)
Information des personnes et recueil du consentement	La mention suivante doit être communiquée à l'assuré avant tout recueil d'informations : « <i>Votre participation à cette étude n'est pas obligatoire. Si vous refusez de poursuivre l'enquête, cela n'entraîne aucune conséquence dans vos relations avec l'Assurance Maladie</i> » « <i>Si vous acceptez de répondre à l'étude, conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.</i> » « <i>Vous êtes informés que le traitement de vos données sera effectué de manière anonyme et globale, par groupe, et jamais de façon individuelle</i> » Rappel CNIL : « <i>Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de vos données.</i> <i>Ces droits s'exercent par téléphone, auprès d'A+A (contacter Sophie Bella au 01 46 03 54 52). Vous êtes informés que le traitement de vos données sera effectué de manière anonyme et globale et jamais de façon individuelle.</i> »

Service chargé de la mise en œuvre	Les services de la CNAMTS, La CGSS de la Réunion, Institut A+A
Service chargé du droit d'accès	Directeur de la Caisse de rattachement – Cil de l'organisme Société A+A : Sophie Bella au 01 46 03 54 52
Catégories de personnes concernées	Bénéficiaires de l'ACS ayant une complémentaire santé (spécifique ou non à l'ACS). Bénéficiaires de l'ACS n'ayant pas de complémentaire santé.
Catégories de données traitées	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, prénom ; - Année de naissance, sexe ; - Adresse, téléphone fixe et /ou mobile ; - Code petit régime ; - Catégorie population (valeurs : « assuré », « chômeur moins d'un an », « chômeur plus d'un an », « retraité », « invalide », - Date d'attribution de l'ACS ; - Top bénéficiaire de l'ACS (valeurs : « 1 » groupe 1, « 2 » groupe 2, « 3 » groupe 3, « 4 » groupe 4) ; - Top contrat (valeurs : « A » contrat 91, « B » contrat 92, « C » contrat 93, « D » autre contrat que 91, 92, 93, « E » aucun contrat ; - Date début contrat.
Catégories de destinataires	Organismes locaux vers prestataire A+A. CNAMTS pour données à anonymiser puis résultats agrégés anonymes.
Durée de conservation	Prestataire A+A : pendant la durée de l'étude avec destruction des fichiers au plus tard 6 mois après livraison. CNAMTS : Durée illimitée pour données anonymisées et résultats agrégés anonymes.