

## Mention d'information

### **Dispositif d'appel pour les personnes sourdes et malentendantes (accessibilité 36 46)**

La Cnam met en place un dispositif d'appel accessible aux personnes sourdes et malentendantes. Ce canal de communication est activé via une fonctionnalité du compte multicanal en visio et permet de joindre un téléconseiller du 36 46 avec un interprète en langue des signes qui traduit les échanges.

Ce dispositif implique le traitement de données personnelles dont la mise en œuvre est nécessaire au respect d'une obligation légale : article 105 de la loi pour une République numérique et décret d'application n°2017-875 du 9 mai 2017 concernant l'accessibilité téléphonique.

Les informations traitées sont :

- les données d'identification via le compte ameli ;
- toutes les données susceptibles d'être échangées à l'oral, en langage des signes et par tchat entre l'assuré, l'interprète en langue des signes et le téléconseiller du 36 46 mais sans enregistrement ;
- les adresses IP.

L'accès à ces informations est réservé aux agents de la caisse de rattachement en charge des opérations et qui interviennent dans la gestion de la relation client, individuellement habilités par le Directeur de leur organisme et dans le respect du secret professionnel et la limite du besoin d'en connaître. Les interprètes en langue des signes sont des agents de l'assurance maladie.

Les données sont consultées par le téléconseiller dans les outils métiers qui lui sont accessibles afin d'apporter une réponse aux personnes concernées et sont conservées conformément aux durées prévues dans chaque outil métier. L'interprète traduit les échanges dans le cadre de ses missions et dans le respect du secret professionnel. Les échanges vidéo sont effectués en temps réel et ne sont pas enregistrés.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à leur limitation. Le droit d'opposition ne s'applique pas au présent traitement dès lors que les échanges vidéo ne font pas l'objet d'un enregistrement.

Ces droits s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur de l'organisme de rattachement ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO).

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles.

[Commission Nationale Informatique et Libertés -- CNIL -3 place de Fontenoy - TSA-80715-75334 PARIS CEDEX07](#)

**Vous pouvez retrouver cette information sur [ameli.fr](https://ameli.fr)**