



# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES ADHERENTS, PROFESSIONNELS DE SANTE, TIERS PAYEURS, PROSPECTS ET INTERNAUTES

**MLC Mutuelle**

Siège social : 1 rue de la Sarthe – 49300 Cholet / Tél 02 41 49 16 00 / [mlcmutuelle.fr](http://mlcmutuelle.fr)  
Mutuelle régie par le code de la Mutualité immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° 315 519 231



***Version du document***

Version/Date	
29/01/2024	Modification
13/08/2024	Approbation
09/01/2026	Modification
20/02/2026	Modification
18/05/2026	Modification

## Table des matières

ARTICLE 1 A quoi sert le traitement de vos données ? .....	4
a) Gestion des demandes de contact sur le site.....	4
b) Etablissement du bulletin d'adhésion .....	5
c) Gestion des contrats des adhérents (incluant le portail en ligne) .....	6
d) Exécution des garanties contractuelles (prestations de santé) .....	7
e) Relations avec les professionnels de santé, devis et tiers payant .....	9
f) Gestion courante des élus et suppléants.....	10
g) Gestion des précontentieux et contentieux.....	11
h) Organisation du dispositif du Contrôle Interne .....	12
i) Organisation du dispositif du Contrôle Interne .....	13
j) Prospection commerciale .....	14
ARTICLE 2 Qui accède à vos données ? .....	15
ARTICLE 3 Le transfert des Données à caractère personnel à l'étranger .....	15
ARTICLE 4 Quels sont vos droits et comment les exercer ? .....	15
ARTICLE 5 Mise à jour de la politique de confidentialité.....	15

Les données recueillies sur le site internet de MLC Mutuelle font l'objet d'un traitement informatisé par MLC Mutuelle sise (1 rue de la Sarthe – CS 60695, 49306 CHOLET CEDEX) afin de gérer la relation commerciale avec ses adhérents, Professionnels de Santé, tiers payeurs, prospects et internautes (ensemble les « Personnes Concernées »).

## ARTICLE 1 A quoi sert le traitement de vos données ?

Les traitements mis en œuvre par MLC Mutuelle sont les suivants :

### a) Gestion des demandes de contact sur le site

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Gestion des demandes adressées via le formulaire de contact	Réception sur la boîte mail dédiée « Conseil » par le service commercial.	Intérêt légitime.	3 ans à compter du dernier contact.  Données collectées via cookies : durée maximale de 13 mois à compter de la collecte.	Collecte directe via le formulaire de contact du site internet MLC Mutuelle et obligatoire pour les besoins de la relation contractuelle ou précontractuelle.  Données d'identification : Nom, prénom, date de naissance, adresse postale, numéro de téléphone et adresse électronique.  Données professionnelles : contrat de sécurisation professionnel.  Internet : cookies, traceurs, données de navigation.
	Transmission au service commercial pour prise de contact avec le prospect.			
	Transmission au service relation adhérent en cas de demandes d'adhérents.			

## b) Etablissement du bulletin d'adhésion

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Etablissement du bulletin d'adhésion	Création de la fiche prospect.	Intérêt légitime.	<p>Pour les prospects : 3 ans à compter du dernier contact.</p> <p>Pour les adhérents : 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.</p>	<p>Collecte directe auprès des personnes concernées pour les besoins de la gestion de la relation contractuelle ou précontractuelle.</p> <p>Données d'identification : état civil, nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, numéro d'adhérent, situation matrimoniale et familiale, copie de la pièce d'identité.</p> <p>Concernant les mineurs : état civil, nom, prénom et date de naissance.</p> <p>Données professionnelles : contrat de sécurisation professionnelle, profession (CSP), employeur.</p> <p>Informations relatives aux modalités de paiements du premier règlement et des cotisations suivantes.</p> <p>Le souhait ou non de mettre en place la télétransmission avec la caisse de régime obligatoire (liaison NOEMIE).</p> <p>Données particulières ou sensibles : NIR, caisse de régime obligatoire.</p> <p>Attribution éventuelle Complémentaire Santé Solidaire (C2S).</p>
	Recueil des besoins et établissement de devis.	<p>Exécution de mesures précontractuelles.</p> <p>Pour les contrats non responsables : consentement.</p>		
	Etablissement du bulletin d'adhésion, si validation du devis.			

c) Gestion des contrats des adhérents (incluant le portail en ligne)

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Gestion des contrats	Création des comptes adhérents.	Exécution du contrat. Pour la gestion de l'espace adhérent en ligne : intérêt légitime.	Pour les adhérents et professionnels de santé : 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.  Pour les tiers payeurs : durée du paiement par le tiers puis 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.	<p><u>Adhérents :</u> Collecte directe auprès des Personnes Concernées et obligatoire pour les besoins de la relation contractuelle ou précontractuelle. Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, numéro d'adhérent, copie de la pièce d'identité, situation matrimoniale. Données professionnelles : contrat de sécurisation professionnel, profession, employeur, revenus, justificatifs de demandeur d'emploi. Comptes : RIB/IBAN, mandat de prélèvement, code RUM mandat SEPA, paiements en ligne. Concernant les mineurs : Etat civil, nom, prénom, date de naissance. Données particulières ou sensibles : NIR, caisse de régime obligatoire. Justificatif complémentaire santé solidaire (C2S). <u>Professionnels de santé :</u> Données d'identification : nom, prénom, titre, coordonnées professionnelles (adresse électronique et numéro de téléphone professionnels). <u>Pour les tiers payeurs des cotisations et/ou bénéficiaires des prestations :</u> Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, copie de la pièce d'identité. Comptes : RIB/IBAN, mandat de prélèvement. Attestation de paiement de cotisation pour le compte d'un adhérent dûment identifié.</p>
	Appel des cotisations et édition des cartes.			
	Encaissement des cotisations.			
	Mise à jour du fichier adhérents.			
	Modification du contrat.			
	Gestion des demandes et réclamations.			
	Gestion de l'espace adhérent en ligne.			

## d) Exécution des garanties contractuelles (prestations de santé)

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Exécution des garanties (prestations)	Identification des droits à prestation.	Exécution du contrat. Pour les traitements de données de santé pour les contrats non responsables et la garantie hospitalière : <b>consentement explicite</b>	Pour les adhérents : 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.  Pour les tiers payeurs : durée du paiement par le tiers puis 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.	Collecte auprès des adhérents ou de l'organisme d'assurance maladie en cas de tiers payant : <u>Adhérents</u> : Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, numéro d'adhérent, situation matrimoniale. Données professionnelles : revenus, numéro FINESS. Comptes : RIB/IBAN, fond de secours : décision de tous les organismes accordants ou non une indemnisation partielle. Justificatif complémentaire santé solidaire (C2S). Concernant les mineurs : Etat civil, nom, prénom, date de naissance. Données particulières ou sensibles : NIR, date de soins, code acte selon nomenclature SS, prescripteur, tiers exécutant, bénéficiaire, origine des soins (maladie ou accident), code LPP, code CCAM, localisation dentaire / optique / audio, type de vision, ALD. Invalidité, handicap. <u>Professionnels de santé</u> : Données d'identification : nom, prénom, titre, coordonnées professionnelles (adresse électronique et numéro de téléphone professionnels). <u>Tiers payeurs des cotisations et/ou bénéficiaires des prestations</u> :
	Saisie des prestations.			
	Liquidation des prestations et envoi des décomptes.			
	Attribution de Secours exceptionnels.			

	<p>Contrôle des droits à prestations pour le contrat de garantie protection hospitalière.</p>		<p>Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, copie de la pièce d'identité.  Comptes : RIB/IBAN, mandat de prélèvement.  Attestation de paiement de cotisation pour le compte d'un adhérent dûment identifié.  <u>Pour le contrat de garantie protection hospitalière :</u>  Bulletin d'hospitalisation, Attestation d'indemnisation (origine de l'hospitalisation : accident, maladie ou un des cas d'exclusion).</p>
--	---	--	--

### e) Relations avec les professionnels de santé, devis et tiers payant

MLC Mutuelle garantit à ses adhérents, le souhaitant, les bénéfices du tiers payant.

A cet égard, MLC Mutuelle et les professionnels de santé agissent en tant que responsables du traitement conjoints lorsqu'ils traitent respectivement les demandes de prise en charge par le tiers payant et de devis.

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
<p>Traitement des demandes de prise en charge par le tiers payant et devis</p>	<p>Traitement des demandes de devis et/ou de prise en charge (tiers payant) des adhérents de MLC Mutuelle et clients du Professionnel de Santé.</p>	<p>Exécution du contrat de l'adhérent avec MLC Mutuelle.</p> <p>Exécution de mesures précontractuelles avec le Professionnel de Santé.</p>	<p>Durée d'exécution du contrat augmentée des durées de prescriptions légales applicables.</p>	<p>Les données à caractère personnel collectées sont :</p> <p><u>Pour les adhérents :</u></p> <p>Données d'identification : nom, prénom, adresse postale, date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro d'adhérent.</p> <p>Données particulières ou sensibles : ordonnance (données de santé).</p> <p><u>Professionnels de santé prescripteurs :</u></p> <p>Données d'identification : nom, prénom, titre, coordonnées professionnelles (adresse électronique et numéro de téléphone professionnels).</p> <p><u>Collaborateurs du Professionnel de Santé :</u></p> <p>Données d'identification : nom, prénom, titre, coordonnées professionnelles (adresse électronique et numéro de téléphone professionnels).</p>

## f) Gestion courante des élus et suppléants

Dans le cadre de sa gouvernance mutualiste, MLC Mutuelle organise des élections de délégués à l'Assemblée Générale, adhérents de la MLC Mutuelle.

Traitement mis en œuvre	Finalités du traitement	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Gestion des élections et liste de délégués et suppléants	Envoi des appels à candidature (courriers aux adhérents).	Intérêt légitime.	6 ans : durée des élections et du mandat pour les délégués. 6 ans pour les autres candidats non élus dont les coordonnées sont conservées sur une liste de suppléants.	Données d'identification : Nom, prénom, sexe, année de naissance, code postal, ville, nouvelle candidature ou renouvellement de candidature, numéro d'adhérent.
	Etablissement et gestion des listes des élus et des suppléants.			
	Envoi des bulletins de vote (routage et dématérialisation du bulletin de vote).			
	Gestion des opérations de vote électronique.			
	Convocation aux Assemblées Générales.			
	Gestion des feuilles d'émargement pour attester la présence et le quorum des réunions.			

g) Gestion des précontentieux et contentieux

Traitement mis en œuvre	Finalités	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Gestion des précontentieux et contentieux	Gestion des indus de prestations.	<p>Exécution du contrat s'agissant d'adhérents.</p> <p><u>Données de santé</u> : Contrats responsables : exécution du contrat / défense en justice. Contrats non responsables : consentement explicite / défense en justice.</p>	Durée de la procédure de recouvrement de l'indu, de l'impayé ou de la réclamation puis archivées pour la durée de la prescription légale.	Collecte directe auprès des personnes concernées.
	Gestion des impayés.			Collecte indirecte auprès des caisses d'assurance maladie.
	Gestion des réclamations.			<p><u>Données d'identification</u> : Nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro d'adhérent, situation matrimoniale.</p> <p><u>Données professionnelles</u> : contrat de sécurisation professionnel, N° FINESS.</p> <p><u>Comptes</u> : RIB/IBAN, mandat SEPA.</p> <p><u>Concernant les mineurs</u> : Etat civil, nom, prénom.</p> <p><u>Données de santé</u> : Date de soins, code acte selon nomenclature SS, prescripteur, tiers exécutant, bénéficiaire, origine des soins (maladie ou accident), code LPP, code CCAM, localisation dentaire / optique / audio, type de vision, ALD. Invalidité, handicap.</p> <p><u>Données particulières ou sensibles</u> : NIR</p> <p>Justificatifs Complémentaire solidaire sociale (C2S).</p>

## h) Organisation du dispositif du Contrôle Interne

Traitement mis en œuvre	Finalités	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Organisation du dispositif de Contrôle Interne	Gestion des risques	Obligation légale. <u>Lutte contre la fraude</u> : Intérêt légitime.	Durée de la relation contractuelle puis archivage intermédiaire pendant 10 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.	Collecte directe auprès des personnes concernées. <u>Adhérents</u> : Données d'identification : nom, prénom, numéro adhérent, adresse mail. Comptes : RIB. Concernant les mineurs : nom, prénom. Données particulières ou sensibles : Code actes Sécurité Sociale, NIR. <u>Professionnels de santé</u> : Comptes : RIB.
	Gestion des incidents	<u>Données de santé</u> : Contrats responsables : exécution du contrat. Contrats non responsables : consentement explicite.		
	Lutte contre la fraude interne et externe			

i) Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Traitement mis en œuvre	Finalités	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme	Détecter les comportements atypiques des adhérents ou professionnels de santé.	Obligation légale.	<p>Durée de la relation contractuelle puis archivage intermédiaire pendant 5 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.</p> <p><u>Pour les tiers payeurs</u> : durée du paiement par le tiers puis archivage pendant 5 ans à compter du terme du contrat pour radiation ou résiliation.</p>	<p>Collecte directe auprès des personnes concernées.</p> <p><u>Adhérents</u> :</p> <p>Données d'identification : Etat civil, nom, prénom, adresse postale.</p> <p>Comptes : RIB.</p> <p>Concernant les mineurs : Etat civil, nom, prénom, adresse postale.</p> <p><u>Tiers payeurs</u> :</p> <p>Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, copie de la pièce d'identité.</p> <p>Comptes : RIB, attestation de paiement de cotisation pour le compte d'un adhérent dûment nommé.</p> <p>Uniquement pour la détection des adhérents présents sur les listes de gels des avoirs :</p> <p>Données particulières ou sensibles : NIR.</p>
	Détecter les adhérents présents sur les listes de gels des avoirs.			
	Détecter les personnes politiquement exposées.			

## j) Prospection commerciale

Traitement mis en œuvre	Finalités	Bases légales	Durée de conservation	Catégorie de données collectées et traitées
Gestion des opérations de prospection commerciale	Prospection commerciale par courrier postal.	Intérêt légitime à réaliser des opérations de prospection commerciale.	Jusqu'au retrait du consentement des Personnes Concernées à recevoir de la prospection commerciale ou 3 ans à compter du dernier contact.	Collecte directe auprès des personnes concernées et obligatoire pour la réalisation de la prospection commerciale.  Données d'identification : nom, prénom, état civil, adresse postale et adresse électronique.  Données professionnelles : profession.
	Prospection commerciale par voie électronique.	Consentement de la personne concernée.	<u>Personne de contact en BtoB</u> : durée de la relation contractuelle puis durée légale, ou jusqu'à son changement de poste.	

## ARTICLE 2 Qui accède à vos données ?

MLC Mutuelle est susceptible de communiquer les Données à caractère personnel des Personnes Concernées à des destinataires autorisés et soumis à une obligation appropriée de confidentialité, qui peuvent être internes ou externes selon les cas :

- Les destinataires internes sont tous les membres du personnel de MLC Mutuelle dont les attributions, fonctions et missions justifient qu'ils traitent les Données à caractère personnel des Personnes Concernées (Direction Générale, Responsable de service dûment habilité, Service comptabilité, assistante de direction et assistants commerciaux) pour les seules finalités prévues par la présente Politique de confidentialité et dans le cadre des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par MLC Mutuelle pour préserver la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel détaillées ci-après.
- Les destinataires externes sont :
  - Eventuels prestataires de services ou Sous-traitants de MLC Mutuelle (prestataires du système d'information (éditeur, hébergeur...)).
  - Eventuels partenaires commerciaux de MLC Mutuelle.
  - Autorités administratives ou judiciaires dans le cadre de leurs attributions.
  - Entités chargées du conseil, de l'audit et du contrôle financier de MLC Mutuelle.
  - Dans le cas d'une levée de fonds, d'acquisition ou de cession d'une activité ou d'actifs de MLC Mutuelle, les potentiels acquéreurs et leurs conseils dans le cadre d'un audit précédant l'opération.

## ARTICLE 3 Le transfert des Données à caractère personnel à l'étranger

Les données à caractère personnel des Fournisseurs ne font pas l'objet de transferts vers des pays ne faisant pas partie de l'Espace économique européen. Si tel devait être le cas, MLC Mutuelle respectera l'ensemble des obligations en matière de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers et mettra en œuvre des garanties appropriées permettant d'assurer la sécurité des données à caractère personnel, après en avoir informé les personnes dont les données traitées pourront être transférées.

## ARTICLE 4 Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Concernant vos données à caractère personnel traitées sur la base de l'intérêt légitime de MLC, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement et de limitation du traitement.

Concernant vos données à caractère personnel traitées sur la base de l'exécution du contrat et des mesures précontractuelles, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification, d'effacement et de limitation du traitement, ainsi qu'un droit à la portabilité de vos données.

Vous avez également le droit de définir des directives relatives à l'utilisation de vos données après votre décès.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le référent à la protection des données de MLC Mutuelle à l'adresse postale suivante : Service DPO de MLC Mutuelle, 1 rue de la Sarthe – CS 60695, 49306 Cholet, ou par email à [dpo@mlcmutuelle.fr](mailto:dpo@mlcmutuelle.fr)

En cas de difficultés, vous pouvez saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation à l'adresse suivante : Service des plaintes de la CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80751, 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au 01 53 73 22 22 ou en ligne en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

## ARTICLE 5 Mise à jour de la politique de confidentialité

MLC Mutuelle est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour à tout moment la présente politique pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire et/ou jurisprudentielle, d'une modification des caractéristiques des traitements ou de la mise en œuvre d'un nouveau traitement.