



## CONVENTION DE PARTENARIAT

Etablie entre les soussignés :

**Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie de ROUEN-ELBEUF-DIEPPE et Le HAVRE,**

Situées 50 avenue de Bretagne  
76039 ROUEN Cedex 1

et 42 cours de la République  
76094 LE HAVRE

Représentées par leur Directeur Général, Monsieur Serge BOYER  
Ci-après dénommées « CPAM 76 »

**ET**

**Le Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Pierre-lès-Elbeuf**

Situé Hôtel de Ville  
Place François Mitterrand  
76320 Saint Pierre lès Elbeuf

Représenté par sa Présidente, Madame Nadia MEZRAR

Ci-après dénommé « CCAS » de Saint-Pierre-lès-Elbeuf

Et dénommées ensemble les « Parties »

## Préambule

L'Assurance Maladie protège durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous. Pour assurer cette mission fondamentale, elle exerce des activités diversifiées, dans le respect de ses valeurs et des engagements pris envers l'État.

Parmi ces activités figurent celles de garantir l'accès universel aux droits et de permettre l'accès aux soins : **rembourser, orienter, et informer sont autant de leviers pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins.**

Pour que chaque assuré puisse accéder aux droits comme aux soins, l'Assurance Maladie rembourse ou avance les frais de santé, couvrant en moyenne 77% des dépenses de santé et ce, qu'il s'agisse de consultations, d'examens, d'interventions chirurgicales, de produits de santé, de frais d'hospitalisation ou de transport. Pour les assurés, le reste à charge est parmi les plus faibles du monde.

Pour permettre à tous de s'informer à tout moment et de simplifier les démarches, l'Assurance Maladie met à disposition des assurés différents canaux de contact afin de permettre à chacun de choisir celui qui lui correspond le mieux.

Toutefois, certains assurés renoncent malgré tout à se faire soigner. Les raisons sont diverses et parfois multiples. L'absence d'information, le manque de ressources financières, la complexité des démarches et du système de santé peuvent constituer des freins pour l'insertion dans un parcours de soins. L'axe 1 de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 de l'Assurance Maladie, réaffirme son souhait de « Renforcer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins ».

Dans ce cadre, elle a engagé une démarche complète, permettant de fluidifier le parcours de l'assuré et de faciliter l'ouverture, la connaissance de ses droits, l'accès territorial comme financier aux soins, et de proposer aux personnes en situation de vulnérabilité un accompagnement attentionné.

Ainsi, la Cnam par l'intermédiaire de la Direction de l'Intervention Sociale et de l'Accès aux Soins définit sa politique en faveur de l'accès aux droits et aux soins des populations fragiles afin de garantir l'accès à la santé pour tous.

Elle est mise en œuvre au niveau local par le réseau des CPAM-CGSS (Caisses Primaires d'Assurance Maladie, Caisses Générales de Sécurité Sociale) en collaboration avec les CES (Centres d'Examens de Santé) de l'Assurance Maladie, les CARSAT / la CRAMIF (Caisses d'Assurance Retraite et de Santé au travail / Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île de France) et les DRSM (Directions Régionales du Service Médical).

Le service social de l'Assurance Maladie accompagne les assurés du régime général vulnérabilisés par des problèmes de santé, de handicap et de vieillissement.

Il soutient les personnes confrontées à un problème de santé à l'origine d'importantes répercussions sociales, tant sur le plan professionnel que sur l'ensemble de la situation médico-sociale.

Les interventions du service social de l'Assurance Maladie visent à :

- Sécuriser les parcours en santé des assurés confrontés à des problématiques sociales complexes, afin de mieux répondre aux enjeux sociétaux de réduction des inégalités de santé et de prévention.
- Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail.

Le service social de l'Assurance Maladie intervient désormais, après sollicitation des services internes et des partenaires, lesquels auront apporté à la personne bénéficiaire un premier niveau de réponse et de service (notamment d'ordre administratif). Son expertise est requise sur la prise en charge des problématiques sociales complexes liées à la maladie.

## **Le Centre Communal d'Action Sociale Saint-Pierre-lès-Elbeuf**

Le **CCAS**, Centre Communal d'Action Sociale, a une compétence globale dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. C'est un établissement public chargé de mettre en œuvre la politique sociale de la municipalité à l'échelle de son territoire.

Il a pour mission d'accompagner et de soutenir au quotidien les plus vulnérables (personnes en situation de handicap, personnes âgées, personnes en difficulté ou en grande précarité) afin de lutter contre toutes les formes d'exclusion, de réduire les inégalités et de faciliter l'accès aux droits.

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées.

Le CCAS dispose d'un Conseil d'Administration et est présidé de plein droit par la maire de la commune.

**Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, pour garantir les droits à l'Assurance Maladie, l'accès aux soins et l'accompagnement social des populations fragiles, la présente convention vise à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, au bénéfice des personnes accueillies par le CCAS. Elle est le pendant local de la lettre d'intention signée par l'UNCCAS et la CNAM le 02 décembre 2022.**

### **Article 1 : Objectifs de la convention**

Sans remettre en cause les relations partenariales d'ores et déjà établies entre les organismes de l'Assurance Maladie et les CCAS-CIAS, cette convention a pour objet de (d'):

- Renforcer et d'homogénéiser les relations existantes,
- Initier et promouvoir de nouvelles coopérations,
- Définir un cadre souple et approprié pour ces coopérations, conservant des possibilités d'innovations et d'initiatives locales.

## Article 2 : Public concerné

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes accueillies au sein du CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf

## Article 3 : Engagements des parties

Cette convention de partenariat locale a pour objet l'instauration de toute forme de coopération renforcée entre les organismes d'Assurance Maladie et le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf concernant :

- Sensibilisation, information des équipes du CCAS pour leur permettre de disposer d'une connaissance actualisée des services/dispositifs gérés par les CPAM de la Seine Maritime. Les contenus de ces temps d'information ou de sensibilisation seront conçus de façon à être adaptés aux besoins de leur activité d'écoute, d'accompagnement et d'orientation des personnes aidées.

Ils porteront notamment sur les thèmes suivants :

- l'accès aux droits de base et complémentaire (notamment la complémentaire santé solidaire),
  - l'AME et les soins urgents,
  - le parcours de soins,
  - la Mission Accompagnement Santé,
  - l'offre en prévention santé proposée par les CPAM
  - l'Examen de Prévention en Santé dispensé par l'UC-IRSA,
  - les Actions Sanitaires et Sociales déployées dans le département,
  - les services en ligne.
- Mise à disposition de supports à destination des équipes :
    - Espace Partenaires dédié aux contacts avec les CPAM de la Seine Maritime (échanges, signalements, demande de droits, de rendez-vous...)
    - Portail Partenaires Seine Maritime (guide partenaires, documents et liens utiles...)
    - Newsletters / flash-infos (informations réglementaires, actualités locales...) élaborées par les CPAMs
    - les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, liens internet...) permettant de délivrer une information adaptée, et les outils d'aide au signalement de renoncement aux soins, conformes RGPD.
    - Site ameli.fr, forum ameli
- Afin de faciliter :
    - l'envoi des dossiers de demande de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou de renouvellement d'Aide Médicale d'Etat (AME) pour garantir la protection des données personnelles (cf. annexe 1), optimiser les échanges et les délais d'instruction, et permettre un suivi des dossiers (cf. annexe - Espace Partenaires)
    - le traitement des situations préoccupantes signalées par le CCAS concernant les publics en situation de fragilité (droits non ouverts, renoncement aux soins, situation de précarité, dossiers à traiter en urgence etc...)

- le traitement attentionné des dossiers des assurés ayant des situations sociales complexes, en vue d'une potentielle orientation vers le Service Social de l'Assurance Maladie pour :
  - accompagnement psycho-social des personnes en rupture par rapport aux soins et au système de santé (freins psychologiques, culturels, sociaux profonds),
  - accompagnement des personnes en risque de désinsertion professionnelle pour des raisons de santé,
  - accompagnement global des personnes souffrant de pathologies lourdes et/ou chroniques ayant un fort retentissement social (impacts sur la vie familiale, affective, sociale et/ou professionnelle)
- l'étude des situations de renoncement aux soins et leur traitement en urgence si besoin

#### **Article 4 : Identification d'interlocuteurs référents locaux**

Un référent local est désigné par le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf, ainsi que par les CPAM de la Seine Maritime, signataires de la convention.

Ces référents ont pour missions d'animer les conventions locales, de fluidifier les échanges entre les signataires, de proposer des coopérations locales permettant d'atteindre les objectifs fixés par la présente convention, d'établir les bilans annuels et de prendre part aux comités de pilotage locaux.

Ces référents sont formés afin d'avoir une connaissance plus approfondie du fonctionnement des structures et leurs spécificités. A ce titre, le référent du CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf pourra solliciter les référents de l'Assurance Maladie notamment par exemple, afin de :

- Obtenir des informations relatives aux dispositifs et prestations en faveur de ses publics, notamment en matière d'accès aux droits et aux soins,
- Etre orienté, si nécessaire, vers les services compétents de l'Assurance Maladie,
- Obtenir, en accord avec les personnes accompagnées par le CCAS-CIAS, des informations sur l'état d'avancement des démarches administratives engagées.

Ces référents sont :

- Pour les CPAM de l'Assurance Maladie :
  - Alexandre LEFORT – [alexandre.lefort@assurance-maladie.fr](mailto:alexandre.lefort@assurance-maladie.fr)
  - Martine LEROYER – [martine.leroyer@assurance-maladie.fr](mailto:martine.leroyer@assurance-maladie.fr)
- Pour le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf:
  - Mélanie DUFLOS – [mduflos@pierrotin.fr](mailto:mduflos@pierrotin.fr)
  - Nathalie DUPONT – [ndupont@pierrotin.fr](mailto:ndupont@pierrotin.fr)

#### **Article 5 : Comité de pilotage**

Un comité de pilotage est mis en place et s'attache à partager les bilans établis par chacune des parties sur les actions de coopération mises en œuvre. A cette fin, il se réunit une fois par an.

Ce comité est composé, a minima, des référents locaux (article précédent).

## **Article 6 : RGPD**

### *Accès aux droits et aux soins (saisine des Missions accompagnement santé)*

La mise en œuvre des détections par le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf des assurés n'ayant pas recours aux droits et aux soins se réalisera dans le respect des dispositions décrites en annexe « Protection des données personnelles ».

En dehors de cette mission spécifique, les parties s'engagent en cas de transmission ou d'échange de données personnelles, à se conformer aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, de la Loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi qu'à celles du Code de déontologie des assistants du service social.

Chacune des parties demeure responsable individuellement des traitements qu'elle met en œuvre pour son propre compte. A ce titre, sont notamment visées les opérations effectuées sur les données en amont et en aval des transmissions, objet des présentes. Les parties reconnaissent expressément que pour garantir un niveau de sécurité adapté au traitement, les modalités de transmission des données, résultent d'une décision commune.

Chacune des parties s'engage notamment à :

- Transmettre les données uniquement nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives,
- Transmettre des données validées au regard du cadre législatif et réglementaire qu'elles sont chargées d'appliquer,
- Respecter la finalité de traitement pour laquelle le transfert de données est nécessaire. Toute autre utilisation des données pour une autre finalité restera de la responsabilité propre de chacune des parties (détournement de finalité),
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel ;
- Utiliser le canal approprié afin de garantir un niveau de sécurité adéquat aux données transférées.

Chacune des parties est responsable de l'information des personnes concernées par la transmission des données personnelles. En particulier, le responsable de traitement, fournisseur de la donnée personnelle, s'engage à informer la personne concernée de l'identité du responsable de traitement destinataire au sens de la présente convention. L'exercice des droits s'effectue dans les conditions courantes auprès des responsables de chacun des traitements.

Les parties s'engagent à se tenir informées sans délai de toute demande de rectification des données personnelles liée à un défaut d'intégrité.

Les parties s'engagent à se tenir informées sous 24h en cas de suspicion ou de violation de données avérée lors du transfert de données. A cet effet, il reviendra aux parties de s'accorder sur les mesures à prendre concernant la notification auprès des autorités compétentes et à l'obligation d'informer les personnes en cas de risque élevé sur la vie privée.

Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité au regard du traitement de données réalisé par l'autre partie en qualité de responsable de traitement.

Chacune des parties est responsable de la réutilisation des données collectées au moyen des fichiers qui lui sont transmis.

## Article 7 : Propriété intellectuelle

Chaque partie assure qu'elle détient les droits de propriété intellectuelle sur les éléments (supports d'information et de communication, expertise, données, fichiers, matériels, logos, etc...) qu'elle met à disposition dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Dans les cas où l'une des parties souhaite diffuser les travaux d'expertises, d'études ou d'analyses menés par une autre, sans modification de la forme ou du fond, elle en informe au préalable les autres parties par écrit, avant toute diffusion des dits travaux, et mentionne leur origine.

## Article 8 : Sécurité et confidentialité

Les parties s'engagent à tenir confidentielles, tant pendant la durée de la présente convention qu'après son expiration, toutes informations confidentielles dont elles ont eu connaissance, sauf autorisation expresse et préalable des autres parties.

## Article 9 : Durée, renouvellement, modification, résiliation de cette convention

### 9.1 Durée

La présente convention est conclue pour une durée de 1 an, à compter de la date de sa signature.

### 9.2 Renouvellement

Elle pourra être renouvelée de façon tacite et, le cas échéant, actualisée après évaluation partagée de la première année de fonctionnement.

### 9.3 Modification

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, qui devra être dûment approuvée par les parties, fera l'objet d'un avenant. Celui-ci précisera les éléments modifiés, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis ci-avant.

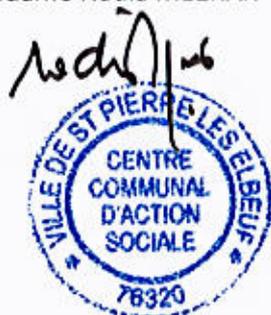
### 9.4 Résiliation

En cas de non-respect par l'une des parties d'un quelconque de ses engagements ou des annexes, la présente convention peut être résiliée de plein droit par les autres parties à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Fait à Saint Pierre-Lès-Elbeuf le 10/07/2023....., en 2 exemplaires,

La Présidente du CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf,

Madame Nadia MEZRAR



Le Directeur Général des CPAM de la Seine Maritime

Monsieur Serge BOYER

A long, thin, handwritten signature in black ink, extending vertically from the text above.

## Documents en annexe

Annexe 1 : Protection des données personnelles

Annexe 2 : Liste des référents

Annexe 3 : Liste des vecteurs de contact

Annexe 4 : Utilisation Espace Partenaires



# **Annexe 1 à la convention de partenariat**

## **Protection des données personnelles**

### **1 - Conformité informatique et libertés et protection des données à caractère personnelles**

Les parties à la présente convention s'engagent à respecter, en ce qui les concerne, les dispositions du Règlement (UE) 2016-679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et celles de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **2 - Responsabilité des parties à la convention**

Dans le cadre de la présente convention, le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, les CPAMs de la Seine Maritime.

Les CPAMs de la Seine Maritime sont responsables des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf.

Chacune des parties s'engage à communiquer les coordonnées de son délégué à la protection des données (DPO), et à tenir à jour la documentation nécessaire à la preuve de la conformité du traitement (registre des traitements, documentation nécessaire à la preuve de la conformité).

- CPAM Seine Maritime : Isabelle VIEUXBLED
- CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf : ADICO

### **3 - Description des traitements effectués par le partenaire**

Le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la CPAM, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services décrits dans l'article 3 de cette convention, relatifs à l'accès aux droits et aux soins.

Les personnes concernées par le traitement de leurs données sont les assurés décrits à l'article 2.

### **4 – Engagement de chacune des parties**

Le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la seule finalité prévue par la présente convention.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente convention, i.e. à ne pas divulguer les données à caractère personnel à d'autres personnes sans l'accord préalable de l'autre partie, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.
- Ne pas vendre, céder, louer, copier ou transférer les données à caractère personnel sous quelque raison que ce soit sans obtenir l'accord explicite préalable de l'autre partie.
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité de nature à éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des données à caractère personnel.

- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la présente convention :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité ;
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Informer au plus tard dans les 48 heures les CPAMs de toute suspicion de violation de données à caractère personnel, accidentelle ou non, et de tout manquement à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.
- Mettre à la disposition des CPAMs de la Seine Maritime toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

Dans l'hypothèse où le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf aurait lui-même recours à de la sous-traitance, pour une ou diverses missions que les CPAMs lui auraient confiées, et sous réserve qu'elles l'aient préalablement et formellement autorisée, les CPAMs rappellent que lesdits sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations précitées.

Le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

Les CPAMs de la Seine Maritime s'engagent à :

- Fournir toute la documentation nécessaire à l'exercice de la mission déléguée au partenaire.
- Informer le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf de toute information pouvant impacter sa mission.
- Faire évoluer la relation partenariale en fonction des besoins et des bonnes pratiques identifiés.

## **5 - Exercice des droits des personnes**

Les personnes concernées par les opérations de traitement recevront les informations requises, au moment de la collecte de données, lorsque ses données à caractère personnel sont collectées, ou dans les délais requis lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, conformément aux articles 12 à 14 du RGPD.

Le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'il réalise pour elles.

Les personnes disposent d'un droit d'accès et de rectification à ces données, ainsi que d'un droit à la limitation ou à l'opposition à leur traitement mise en œuvre dans le cadre de cette convention. L'exercice de ces droits peut être effectué en contactant le DPO du CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf par courrier postal à l'adresse suivante : **CCAS Hôtel de ville, Place F.Mitterrand 76320 Saint Pierre-lès-Elbeuf.**

Dans le cadre d'une demande d'accès, il reviendra au CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au respect des droits précités, avec l'aide des CPAMs. Pour ce faire, le CCAS contacte le DPO des CPAM de la Seine Maritime.

## **6 - Mesures de sécurité**

Le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à transmettre, aux CPAM de la Seine Maritime, toutes les données personnelles nécessaires à la présente convention, via un serveur d'échange sécurisé uniquement, pas d'email libre.

## **7 - Sort des données**

Au terme de la prestation de services relatifs la présente convention, le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

## **8 - Suspicion de violation de données à caractère personnel**

En cas de suspicion ou de violation de donnée avérée, le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à notifier le DPO des CPAMs de la Seine Maritime. Il reviendra aux CPAMs de la Seine Maritime d'engager les actions nécessaires en fonction des risques engagés pour la vie privée des assurés. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

## **9 - Étude d'impact sur la vie personnelle (EIVP) et analyse de conformité**

Dans le cadre de la présente convention, il revient au responsable du traitement de mettre en œuvre les mesures nécessaires propres à garantir la conformité du traitement. A cet effet, il est rappelé par chacune des parties que le CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf a pour obligation d'aider le responsable du traitement au respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD.

Dans le cadre d'une EIVP, il reviendra au responsable de traitement de mener l'étude d'impact. Le partenaire s'engage à fournir toute la documentation nécessaire à la tenue de cette étude.

## Partenariat CPAMs 76 / CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf

### Liste des référents

#### ASSURANCE MALADIE : Suivi du Partenariat

Nom et prénom / qualité	TEL	Adresse mail
<b>LEFORT Alexandre</b> Responsable de Département	02 35 58 68 20	<a href="mailto:alexandre.lefort@assurance-maladie.fr">alexandre.lefort@assurance-maladie.fr</a>
<b>LEROYER Martine</b> Chargée de mission auprès des partenaires	02.35.58.68.24	<a href="mailto:martine.leroy@assurance-maladie.fr">martine.leroy@assurance-maladie.fr</a>

<b>Portail partenaires</b>	<a href="https://partenaires.cpam76.fr">https://partenaires.cpam76.fr</a>
----------------------------	---

Pour recevoir la news-letter dédiée aux partenaires des CPAM de la Seine-Maritime, cliquez sur le lien suivant :

**Je m'abonne**

## Partenariat CPAMs 76 / CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf

### Liste des référents

#### CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf :

Nom et prénom / qualité	TEL	Adresse mail
<b>DUFLOS Mélanie</b> Directrice de la cohésion sociale et des proximités	02.32.96.59.72	<a href="mailto:mduflos@pierrotin.fr">mduflos@pierrotin.fr</a>
<b>DUPONT Nathalie</b> Responsable de l'Accompagnement Social	02.32.96.95.77	<a href="mailto:ndupont@pierrotin.fr">ndupont@pierrotin.fr</a>
<b>CORNELISSEN Elodie</b> Assistante sociale	02.32.96.95.77	<a href="mailto:ecornelissen@pierrotin.fr">ecornelissen@pierrotin.fr</a>

## Annexe 3 : Liste de vecteurs de contacts

### 1 - Les échanges se font en priorité via le compte ameli de l'assuré concerné

### 2 - Espace Partenaires

Pour envoi de documents et demandes d'information :

- o gestion des dossiers client (affiliation, enregistrement mesure de protection, RIB, changement d'adresse, carte Vitale, code ameli...)
- o gestion de la Complémentaire Santé Solidaire et de l'Aide Médicale Etat

Sélectionner un organisme



CPAM LE HAVRE

CPAM ROUEN-ELBEUF-DIEPPE

(organisme auquel est affilié l'assuré)

Offre de service	motifs
CONTACTER VOTRE ORGANISME D'ASSURANCE MALADIE	connaître les évolutions législatives et réglementaires (*)
	connaître les offres de service de l'Assurance Maladie (*)
	gérer la convention de partenariat (*)
	signaler des modifications du (ou des) compte(s) Gestionnaire(s) Partenaire (*)
	autre motif de contact : Code AMELI
DEMANDER UN DOCUMENT	attestation de droits
	certificat provisoire CEAM
	formulaire carte vitale
	offre de prévention
DEMANDER UN RENDEZ-VOUS POUR UN ASSURE	AME
	arrêts de travail, indemnités journalières
	C2S
	capital décès
	pension d'invalidité
	rente AT/MP
autre motif de RDV	
SIGNALER UNE SITUATION DE DIFFICULTE D'ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS	dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes)
	saisine Mission accompagnement santé
	Situation d'urgence
	suivi traitement d'une demande faite par l'assuré
SOUMETTRE UN DOSSIER	AME
	demande d'aide financière
	étude de C2S
	ouverture de droits
	<b>Autre motif d'étude de dossier :</b> (pour changement d'adresse, envoi de RIB...)



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Gestion des Revenus de Substitution Maladie – Maternité :

	Adresse mail
<b>ROUEN</b>	technique-dept-revenus-remplct.cpam-rouen-elbeuf-dieppe@assurance-maladie.fr
<b>LE HAVRE</b>	lh-partenaires-rrs@assurance-maladie.fr

Gestion des Revenus de Substitution Accident du Travail / Maladie Professionnelle / Rentes

	Adresse mail
<b>ROUEN – LE HAVRE</b>	at-encadrement.cpam-rouen-elbeuf-dieppe@assurance-maladie.fr

Saisines MEDiateur

	Adresse mail
<b>ROUEN</b>	mediation.cpam-rouen-elbeuf-dieppe@assurance-maladie.fr
<b>LE HAVRE</b>	mediateur.cpam-lehavre@assurance-maladie.fr

Invalidité (départements 76 et 27)

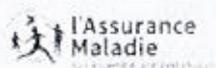
	Adresse mail
<b>ROUEN – LE HAVRE</b>	sriferent.cpam-rouen-elbeuf-dieppe@assurance-maladie.fr

Gestion des Frais de santé :

	Adresse mail
<b>ROUEN – LE HAVRE</b>	gestion_frais_sante.cpam-rouen-elbeuf-dieppe@assurance-maladie.fr  Préciser dans l'objet la prestation concernée (ex : transport, soins dentaires,  pharmacie...)

Annexe

**Espace Partenaires**



## ESPACE PARTENAIRES



L'Assurance Maladie met à la disposition de ses partenaires conventionnés un extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins.

Cet espace permet des échanges personnalisés, simplifiés et sécurisés entre un partenaire et une caisse d'assurance maladie.

<https://espace-partenaires.ameli.fr>



ESPACE PARTENAIRES permet de :

-  Contacter l'Assurance Maladie
  - sur la relation partenariale,
  - sur des dossiers soumis par le partenaire
-  Traquer et faire suivre de manière sécurisée des pour un assureur : perception universelle maladie (PUMA), aide médicale d'état (AME), la complémentaire santé solidaire.
-  Se connecter aux rendez-vous pour un assuré titulaires de la carte d'assurance maladie de rattachement.
-  Signaler une difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré qui a besoin d'être accompagné individuellement. Sans, par exemple, ses démarches, la recherche d'un professionnel de santé, la réalisation de soins, l'utilisation des services en ligne.
-  Remettre un document pour un assuré.

### POURQUOI UTILISER ESPACE PARTENAIRES ?

- Une interface simple d'utilisation et disponible sur PC, tablette et smartphone
- Un canal privilégié et sécurisé pour échanger avec l'Assurance Maladie
- Un historique des demandes et de leurs statuts
- Une conformité Cail - RGPD

#### **Annexe 4**

#### **Utilisation du portail extranet « Espace Partenaires »**

*Le portail Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à l'usage du partenaire, et facilitant ses interactions avec la CPAM concernant l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité qu'il accompagne.*

*Cette annexe décrit les engagements des parties relatifs à l'utilisation d'Espace Partenaires ; elle est adossée à la convention « métier » sur l'accès aux droits et aux soins signée entre le partenaire et la caisse.*

### **Article 1 - Présentation du portail Espace Partenaires**

#### **Article 1.1 - Objectif d'Espace Partenaires**

*Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf de signaler, à la CPAM, des personnes qui éprouvent des difficultés dans les démarches d'accès à leurs droits et/ou à leurs soins. Il s'agit de personnes suivies et/ou accompagnées par le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf, éligibles à des droits, éloignées du système de soins, ou dans l'incapacité d'y recourir.*

*Le signalement par Espace Partenaires est simple ; il fluidifie et optimise le traitement des demandes par une mise en relation directe avec les interlocuteurs dédiés de la caisse.*

#### **Article 1.2 - Fonctionnalités d'Espace Partenaires**

*Espace Partenaires offre les fonctionnalités suivantes :*

- *Contacter la caisse de rattachement d'un assuré (« Contacter votre organisme d'assurance Maladie »),*
- *Soumettre une demande d'étude de dossier (PUMa Complémentaire santé solidaire, Aide Médicale d'Etat...) pour le compte d'un assuré (« Soumettre une demande d'étude de dossier »),*
- *Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et aux soins d'un assuré (même libellé dans le portail),*
- *Demander un rendez-vous à la CPAM pour un assuré (« Demander un rendez-vous pour un assuré »),*
- *Demander un document concernant un assuré (« Demander un document ») : attestation de droits, certificat provisoire CEAM, formulaire carte Vitale, offres de prévention, autres types de documents...*

*NB : le(s) document(s) demandé(s) est (sont) envoyé(s) à l'adresse connue de l'assuré concerné.*

- *Consulter l'historique des demandes faites par le partenaire.*

*Ces fonctionnalités pourront potentiellement être enrichies au fur et à mesure des montées de versions d'Espace Partenaires.*

## **Article 2 - Accès à Espace Partenaires**

### **Article 2.1 - Connexion à Espace Partenaires**

La connexion à Espace Partenaires se fait en utilisant l'URL : <https://espace-partenaires.ameli.fr>

Espace Partenaires est accessible avec un identifiant et un mot de passe personnels, et après acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) à la première connexion.

Espace Partenaires est gratuit (hors coûts éventuellement liés à un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet) ; son utilisation est facultative et sans conséquence :

- sur les relations partenariales entre la CPAM et le partenaire,
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par le partenaire.

### **Article 2.2 - Gestion des comptes utilisateurs**

Le partenaire dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la CPAM, après signature de la convention à laquelle est annexé le présent document. Il est possible d'avoir de 1 à 5 comptes gestionnaires par partenaire, selon la taille de ce dernier. Le / les gestionnaires crée(nt) ensuite les comptes « techniciens » de sa / leur structure.
- Un ou des « techniciens » : le / les techniciens sont habilités par le / les « gestionnaires » préalablement habilités par la CPAM (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien : il a alors deux comptes séparés : un, sous le profil gestionnaire, un autre, sous le profil technicien.

#### **2.2.1 - Création des comptes gestionnaires et techniciens**

**La CPAM s'engage à :**

- Pour le ou les comptes gestionnaires : traiter la demande d'habilitation à Espace Partenaires dans un délai de 10 jours ouvrés maximum.
  - Le(s) gestionnaire(s) accède(nt) à Espace Partenaires à partir de la réception de l'email notifiant la création du compte personnel. Le(s) gestionnaire(s) crée(nt) eux-mêmes leur mot de passe en respectant les consignes de saisie et de sécurité décrites dans l'outil (ce mot de passe sera à changer à intervalles réguliers).

**Le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à :**

- Transmettre toutes les informations nécessaires à l'habilitation des gestionnaires à la caisse (civilité, nom, prénom, fonction, n° de téléphone, email).
- Habilitier les techniciens, par les gestionnaires préalablement habilités (cf. ci-dessus) :
  - Les techniciens accèdent à Espace Partenaires à partir de la réception de l'email notifiant la création de leur compte personnel. Les techniciens créent eux-mêmes leur mot de passe en respectant les consignes de saisie et de sécurité décrites dans l'outil (ce mot de passe sera à changer à intervalles réguliers).

- *Vérifier que :*
    - *Les techniciens habilités sont bien employés, salariés, ou bénévoles de sa structure.*
    - *Les techniciens disposent d'outils informatiques professionnels, protégés par anti-virus, pour se connecter à Espace Partenaires, et non personnels.*
    - *Les adresses emails des techniciens sont des adresses professionnelles attachées à sa structure, et basées en Europe.*
  - *Le nombre de gestionnaires par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure et suit la règle ci-après :*
    - De 1 à 10 membres = jusqu'à 2 gestionnaires,*
    - De 11 à 25 membres = jusqu'à 3 gestionnaires,*
    - Plus de 25 membres = jusqu'à 5 gestionnaires.*
- La CPAM procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.*

#### 2.2.2. - Modification des comptes gestionnaires

*La modification d'un compte gestionnaire s'opère par la caisse, uniquement sur demande du partenaire, concernant les champs suivants : téléphone, email, fonction, changement de nom.*

#### 2.2.3. - Inactivation de comptes gestionnaires et techniciens

- *En fin de convention « métier » :*
  - *Si le partenaire est conventionné avec la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe ou du Havre uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.*
  - *Si le partenaire est conventionné avec la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe ou du Havre et d'autres caisses, et que tous les conventionnements sont terminés en même temps, alors les comptes sont inactivés automatiquement.*
  - *Si la fin de conventionnement ne concerne que la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe ou du Havre, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à cette caisse n'est plus autorisé.*
- *En cours de convention « métier » : certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'évènements en cours de conventionnement (départ d'un gestionnaire ou technicien / changement d'emploi...).*
  - *Inactivation manuelle d'un compte gestionnaire :*
    - *L'inactivation d'un compte gestionnaire est à signaler par le partenaire, à la CPAM, dans un délai de 15 jours avant la date d'inactivation souhaitée. S'il n'y a plus qu'un seul gestionnaire, l'inactivation n'est pas possible. Le partenaire doit d'abord communiquer les coordonnées d'un nouveau gestionnaire, afin que la caisse puisse inactiver le compte de l'ancien gestionnaire.*
    - *La caisse inactive le compte gestionnaire à réception de l'information.*

- Les comptes techniciens, créés par le gestionnaire dont le compte a été inactivé, restent actifs et rattachés au nouveau gestionnaire habilité par la CPAM.
- Inactivation manuelle d'un compte technicien :
  - L'inactivation d'un compte technicien s'effectue par un gestionnaire du partenaire (même si le gestionnaire n'a pas créé le compte initialement).
  - Le gestionnaire s'engage à inactiver les comptes des techniciens lorsqu'ils ne font plus partie de la structure, ou qu'ils interviennent sur un autre domaine, sans lien avec l'Assurance Maladie.
- Inactivation automatique :
  - Les comptes gestionnaires et techniciens sont inactivés automatiquement lorsque le conventionnement du partenaire avec la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe et du Havre, et le cas échéant, les conventionnements avec les autres caisses sont terminés.
- Suppression automatique : les comptes gestionnaires et techniciens inactivés sont supprimés de manière automatique 6 mois après l'inactivation, c'est-à-dire qu'ils ne sont plus visibles dans l'applicatif.

## **Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires**

### **Article 3.1 - Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires**

**Le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à :**

- Œuvrer uniquement sur le territoire européen.
- Utiliser le portail à des fins professionnelles uniquement.
- Utiliser l'outil et les données présentes dans l'outil aux seules fins décrites dans les CGU et dans la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Se connecter à Espace Partenaires via des outils informatiques exclusivement professionnels protégés par anti-virus, et non par des outils personnels.
- Ne déposer, dans Espace Partenaires, que des documents :
  - Nécessaires au traitement du dossier,
  - Protégés par le système antivirus,
  - Lisibles (scannérisation de qualité, photo de qualité....) permettant l'exploitation par la CPAM.

### **Article 3.2 - Disponibilité, mise à jour, et évolution d'Espace Partenaires**

**L'Assurance Maladie s'engage à :**

- Rendre Espace Partenaires accessible 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure du réseau de télécommunication ou de difficultés techniques.

- *Pour des raisons de maintenance, l'Assurance Maladie peut interrompre le fonctionnement du portail et s'efforce d'en avertir préalablement les utilisateurs.*
- *L'indisponibilité du portail ne donne droit à aucune indemnisation du partenaire.*
- *L'Assurance Maladie n'est pas tenue responsable des conséquences liées à une absence de disponibilité du portail pour l'un des motifs susmentionnés.*
- *Garantir, par un autre canal, les offres de services proposées par le portail (selon les offres de services préalablement activées par la caisse), en cas de maintenance et/ou de dysfonctionnement d'Espace Partenaires.*
- *Mettre à jour, quand c'est nécessaire, l'ensemble des services et informations réglementaires disponibles sur le portail, ainsi que toute la documentation disponible en téléchargement.*

*L'Assurance Maladie a la possibilité de faire évoluer les modalités techniques et matérielles d'accès à l'outil, dans le respect de la réglementation en vigueur, sans que cette évolution ne constitue une gêne excessive pour le partenaire.*

### **Article 3.3 - Support fonctionnel et informatique**

#### **L'Assurance Maladie s'engage à :**

- *Désigner un interlocuteur local au sein de la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe et du Havre en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.*
  - *Il s'agit Alexandre LEFORT, joignable par mail*
  - *Cette personne est la référente du partenaire en cas de problème d'utilisation ou de dysfonctionnement d'Espace Partenaires.*

*Suivant la problématique remontée, l'interlocuteur référent répond aux questions posées ou remonte le dysfonctionnement au support fonctionnel et informatique national dans les meilleurs délais.*

#### **Le partenaire s'engage à :**

- *Fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement du dysfonctionnement rencontré.*

### **Article 4 - Sécurité**

#### **Article 4.1 - Sécurité des accès**

##### **Le gestionnaire partenaire engage sa responsabilité sur :**

- *La non-diffusion de ses identifiant et mot de passe à un tiers.*
- *La non-diffusion en externe des données personnelles auxquelles il a accès.*

##### **Le technicien partenaire engage sa responsabilité sur :**

- *La non-diffusion de ses identifiant et mot de passe à un tiers.*
- *La non-diffusion en externe des données personnelles auxquelles il a accès.*

### **En cas d'utilisation frauduleuse, perte ou vol :**

En cas d'usage frauduleux, de vol ou de perte d'identifiants et mots de passe, d'utilisation non conforme aux règles établies dans cette convention ou dans les CGU, il est convenu que :

- En cas de détection par le partenaire : le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf signale le fait immédiatement, et par tout moyen permettant d'en apporter la preuve à la caisse. La caisse inactive le compte visé immédiatement, ou le plus rapidement possible.
- En cas de détection par la caisse : la caisse inactive le compte visé immédiatement, ou le plus rapidement possible, et en informe ensuite le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf dans les meilleurs délais, et par tout moyen permettant d'en apporter la preuve.
- L'exclusion d'un utilisateur (gestionnaire ou technicien) d'Espace Partenaires est notifiée au partenaire, et constitue une résiliation de plein droit de son accès, sans délai, et sans aucune formalité par le directeur général de la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe et du Havre ;
- En cas de détournement de l'utilisation du dispositif, ou en cas d'utilisation de ce dernier non conforme aux dispositions de la présente convention ou des CGU de l'outil, la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe ou du Havre peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

•

### **Article 4.2 - Revue d'habilitation**

**Le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à mener des revues d'habilitations régulières (tableaux d'habilitations à jour) et à les maintenir à jour, il s'engage à les remettre à jour sur demande ponctuelle, ou régulière, de la caisse de Rouen-Elbeuf-Dieppe ou du Havre.**

### **Article 5 - Protection des données personnelles**

#### **L'Assurance Maladie s'engage à :**

- Dans le cadre de ses missions, assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de l'ensemble des données personnelles qui lui sont confiées, dans le respect de la vie privée des personnes.
- Se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles, notamment aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi dite Informatique et libertés, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Saisir, dans les zones de texte libre d'Espace Partenaires, des commentaires et observations, conformes et appropriés, respectant les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres, notamment : aucune information non pertinente, inadéquate, ou excessive au regard de la finalité du traitement ; aucune donnée de santé.

#### **Le partenaire CCAS de Saint-Pierre-lès-Elbeuf s'engage à :**

- S'assurer que les gestionnaires et les techniciens remplissent leur mission selon les dispositions du RGPD, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».

- Ne transmettre que les données / informations / pièces jointes strictement nécessaires au traitement des demandes par l'Assurance Maladie.
- Saisir, dans les zones de texte libre d'Espace Partenaires, des commentaires et observations, conformes et appropriés, en respectant les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres : notamment, aucune information non pertinente, inadéquate, ou excessive au regard de la finalité du traitement ; aucune donnée de santé.
- Lors de signalements à l'Assurance Maladie, transmettre les données d'identification des assurés avec civilité, nom, prénom, date de naissance, département de résidence, sans le NIR<sup>1</sup> de l'assuré, le NIR pouvant apparaître néanmoins sur les documents / pièces jointes déposés dans Espace Partenaires.

### **Article 6 - Propriété intellectuelle**

*Le partenaire dispose d'un droit d'utilisation d'Espace Partenaires à des fins professionnelles.*

*L'utilisation d'Espace Partenaires ne saurait conférer au partenaire un quelconque droit de propriété intellectuelle sur l'outil.*

***Par conséquent, le partenaire s'engage à ne pas céder tout, ou partie, des droits et obligations prévus aux présentes à un tiers. Il s'interdit de mettre à disposition d'un tiers, d'une manière quelconque, tout ou partie d'Espace Partenaires.***

### **Article 7 - Obligations et responsabilités des parties**

***Les parties s'engagent à respecter les engagements pris l'une envers l'autre et notamment les obligations qui incombent à chacune dans la réalisation de la présente convention.***

*Chaque partie s'engage à informer dans les plus brefs délais, et par tout moyen mis à sa disposition, l'autre partie de tout problème, et/ou toute difficulté rencontrée, au cours de l'utilisation d'Espace Partenaires. Le cas échéant, les parties examinent ces problèmes et/ou difficultés, et tentent ensemble de les résoudre.*

*En outre, les parties s'engagent à respecter les principes suivants :*

- *Elles ne doivent pas utiliser Espace Partenaires et sa documentation à des fins autres que celles spécifiées par cette convention.*
- *Elles ne doivent pas communiquer les documents et informations contenus dans Espace Partenaires à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.*
- *Elles doivent prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse d'Espace Partenaires.*
- *Elles doivent prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités dans Espace Partenaires tout au long de la convention.*

---

<sup>1</sup> Numéro d'Inscription au Répertoire (numéro de Sécurité sociale)

## **Article 8 - Entrée en vigueur, durée, résiliation et modification de la mise à disposition du portail Espace partenaires**

### **Article 8.1 - Entrée en vigueur et durée**

*L'autorisation d'accès au portail Espace partenaires est prévue pour une durée identique à la durée de la convention « métier » associée. Son renouvellement est également soumis au renouvellement de la convention « métier » associée.*

### **Article 8.2 - Résiliation**

*L'autorisation d'accès au portail Espace partenaires est résiliée de fait et automatiquement, si la convention « métier » fait elle-même l'objet d'une résiliation, quelle qu'en soit la cause.*

*En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception lui notifiant le ou les manquements en cause et valant mise en demeure, l'autre partie pourra résilier de plein droit les présentes, sans autre formalité que l'envoi d'une notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à la partie défaillante.*

*Cette résiliation ne fait pas obstacle à toute demande de dommages et intérêts, auxquels la partie lésée pourrait prétendre, en vertu des présentes.*

*Les parties conviendront des prestations à engager ou à réaliser pour la bonne fin de l'autorisation d'accès au portail Espace partenaires, afin notamment de trouver une solution de remplacement, pour que cette résiliation n'ait pas d'effet pénalisant sur l'une ou l'autre des parties.*

