



Var



Service Social
Sud-Est



CONVENTION LOCALE DE PARTENARIAT

Établie entre les soussignés :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Var

Située au 42 Rue Emile Ollivier 83000 Toulon,

Représentée par le Directeur Jean-Francois CIVET

Ci-après dénommée « CPAM-CGSS » ou « l'Assurance Maladie »,

La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (ou CARSAT) Sud-Est,

Située au 35 rue George, 13005 MARSEILLE,

Représentée par Monsieur VERLHAC Vincent, son Directeur Général

Ci-après dénommée CARSAT Sud-Est

Et

Le Centre Communal d'Action Social de GRIMAUD,

Situé au 697 route nationale 83310 GRIMAUD

Représenté par son Président, Monsieur Alain BENEDETTO

Ci-après dénommé « CCAS »,

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'examen, 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 2018-2022 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.

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 CCAS-CIAS de GRIMAUD..... / L'UDCCAS

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 les CCAS-CIAS. Elle est le pendant local de la lettre d'intention signée par l'UNCCAS et la CNAM le 02/12/2022.

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 :

- 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 des CCAS-CIAS.

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-CIAS/l'UDCCAS concernant :

En tronc commun :

Services de l'Assurance Maladie	Moyens possibles déployés par l'Assurance Maladie et le CCAS/CIAS/UDCCAS
<p>Les dispositifs d'accès aux droits : droits de base PUMA, complémentaire santé solidaire, aide médicale d'état, soins urgents...</p> <p>Les dispositifs d'accès aux soins : accompagnement à l'accès aux soins parcours de soins, par le biais de la MISAS</p>	<p>AM : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.</p> <p>AM/ CCAS-CIAS / UDCCAS : Définir des modalités d'intervention des agents de l'Assurance Maladie dans le cadre d'actions d'informations sur les services ci-contre, soit auprès des équipes bénévoles et salariées des CCAS-CIAS/UDCCAS, soit auprès des publics des CCAS-CIAS.</p> <p>AM : Mettre à disposition 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 "L'Espace Partenaires", conformes RGPD.</p> <p>CCAS-CIAS: Selon les ressources du CCAS/CIAS, proposer, aux personnes qu'il accompagne, et avec son accord un signalement vers la CPAM (droits non ouverts, situation de précarité...).</p> <p>Les détections de renoncement aux soins se feront via "l'Espace Partenaires" en complétant la fiche de signalement.</p> <p>Assurer l'établissement des dossiers et leur transmission à la CPAM dans le respect des dispositions prévues par la réglementation (vérification de la complétude et délais).</p> <p>Informar la CPAM du Var de l'arrivée au sein des structures, des nouveaux agents afin de leur dispenser la formation et faciliter les échanges en faveur de l'animation du partenariat.</p>

Services de l'Assurance Maladie	Moyens possibles déployés par l'Assurance Maladie et le CCAS/CIAS/UDCCAS
<p>Le Service Social de l'Assurance Maladie</p>	<p>Service social de l'Assurance Maladie (SSAM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur les nouvelles orientations du service social en s'appuyant sur des supports de communication (flyers, supports pédagogiques, outils à destination des partenaires...). - Proposer des sessions d'information/webinaires présentant les missions du service social de l'Assurance Maladie. - Favoriser les orientations vers le service social en définissant des critères permettant d'identifier la fragilité sociale. <p>SSAM / CCAS-CIAS : Consolider les collaborations entre les deux institutions afin de favoriser la prise en charge globale des assurés fragilisés.</p> <p>CCAS-CIAS : En cas de détection d'une fragilité (selon les critères de fragilité définis par le SSAM), proposer aux personnes accompagnées par le CCAS-CIAS qui donnent leur consentement, une orientation vers le service MISAS de la CPAM du Var pour la gestion des éléments d'accès aux droits et aux soins (administratif), soit vers le service social via le 3646.</p> <p>Cette plateforme téléphonique bénéficie d'un système de reconnaissance : l'assuré indique oralement « service social » pour être pris en charge par le SSAM.</p>

En tronc optionnel selon les spécificités locales et souhaits des CCAS-CIAS/des UDCCAS :

Services de l'AM	Moyens possibles déployés par l'Assurance Maladie et les CCAS-CIAS volontaires
<p>Les services des Centres d'Examens de Santé (examen de prévention en santé).</p> <p>Les offres de prévention adaptée aux segments de population concernés (dépistage des cancers, Sophia, MTDENTS, vaccinations...).</p> <p>Les services en ligne de l'Assurance Maladie ou les ateliers d'inclusion numérique.</p> <p>Les services de l'action sanitaire et sociale.</p>	<p>AM : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.</p> <p>AM / CCAS-CIAS / UDCCAS : Définir des modalités d'intervention des agents de l'Assurance Maladie dans le cadre d'actions d'informations sur les services ci-contre, soit auprès des équipes des CCAS-CIAS / UDCCAS, soit auprès des publics des CCAS-CIAS.</p> <p>AM : Mettre à disposition les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, liens internet...) permettant de délivrer une information adaptée.</p> <p>CCAS-CIAS / UDCCAS : Selon les possibilités, développer l'orientation vers les CPAM, les personnes en situation de fragilité en vue d'un examen de prévention en santé, selon les ressources du CCAS-CIAS.</p> <p>CCAS-CIAS : Informer les personnes accueillies des offres de services Assurance Maladie (actions de prévention selon l'âge, compte ameli, Mon espace santé, ateliers d'inclusion numérique, actions sanitaires et sociales...).</p>

En gestion de la convention :

- Définir les modalités d'échanges entre les référents désignés respectivement au sein des Caisses et des CCAS-CIAS/UDCCAS.
- Définir les modalités de suivi du partenariat et de ses engagements, au travers notamment de la mise en place d'instances ou de points de rencontre réguliers.

Article 4 : Identification d'interlocuteurs référents locaux

Un référent local est désigné par le CCAS-CIAS/l'UDCCAS, ainsi que par chaque organisme de l'Assurance Maladie, 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 autres structures et leurs spécificités. A ce titre, le référent du CCAS-CIAS/de l'UDCCAS 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 référencés dans la Fiche contact partenaire annexe 1 :

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, à 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-CIAS/l'UDCCAS des assurés n'ayant pas recours aux droits et aux soins se réalisera dans le respect des dispositions, décrites en annexe 2 « Protection des données personnelles ».

Ces signalements seront effectués par le biais de "l'Espace Partenaires"

Autres collaborations

En dehors de cette mission spécifique du CCAS-CIAS/de l'UDCCAS, 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 GRIMAUD.....,

Le

En 3 exemplaires,

Le directeur du CCAS-CIAS/de l'UDCCAS

De GRIMAUD.....



Le Directeur de la CARSAT du Sud-Est

M Vincent VERLHAC

Directeur de la CPAM du Var

M Jean-François CIVET

ANNEXE 1 FICHE CONTACTS DU PARTENAIRE CONVENTIONNÉ ET DE LA CPAM DU VAR

➤ Coordonnées du partenaire:

Intitulé : CCAS de GRIMAUD.....

Adresse : 697 route nationale - 83310 GRIMAUD.....

Tél. Standard : 04.94.55.66.80.....

E-mail : ccas@mairie-grimaud.fr.....

Site internet :

➤ Liste et coordonnées des interlocuteurs :

<i>Nom et prénom / qualité</i>		<i>Adresse mail</i>
SALVI Anne-Charlotte..... Responsable du CCAS.....	04.94.55.66.80.....	ccas@mairie-grimaud.fr.....
Lalifa.EL MAZOUNI..... Agent d'accueil.....	04.94.55.66.80.....	ccas@mairie-grimaud.fr.....
.....

➤ Coordonnées CPAM du Var:

Intitulé : CPAM du Var

Adresse : 42 Rue Emile Ollivier 83000 Toulon

Site internet : www.ameli.fr

➤ Liste et coordonnées des interlocuteurs :

<i>Nom et prénom /</i>		<i>qualité</i>	<i>Adresse mail</i>
VIDAL Laurence	07 60 73 08 94	Responsable du département Prévention, Accompagnement et Accès aux soins	laurence.vidal.83@assurance-maladie.fr
RONCERAY Morgane	04 83 42 11 05	Chargé de projet partenariat	morgane.ronceray@assurance- maladie.fr
DUBOIS Aurélie	04 94 02 73 41	Manager Stratégique Service Social VAR	Aurelie.dubois@carsat-sudest.fr

ANNEXE 2

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

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-CIAS/l'UDCCAS traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, la CPAM-CGSS pour la CNAM.

La CPAM est responsable des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS-CIAS/l'UDCCAS.

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).

Le DPO de la CPAM-CGSS est Mme Fabienne TAUREL : fabienne.taurel.83@assurance-maladie.fr

Le DPO du CCAS-CIAS/de l'UDCCAS est Helene.TYACK@var.fr

3 - Description des traitements effectués par le partenaire

Le CCAS-CIAS/l'UDCCAS 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-CIAS/l'UDCCAS 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 la CPAM-CGSS 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 de la CPAM-CGSS toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

Dans l'hypothèse où le CCAS-CIAS/l'UDCCAS aurait lui-même recours à de la sous-traitance, pour une ou diverses missions que la CPAM-CGSS lui aurait confiées, et sous réserve qu'elle l'ait préalablement et formellement autorisée, la CPAM-CGSS rappelle que lesdits sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations précitées.

Le CCAS-CIAS/l'UDCCAS demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La CPAM -CGSS s'engage à :

- Fournir toute la documentation nécessaire à l'exercice de la mission déléguée au partenaire.
- Informer le CCAS-CIAS/l'UDCCAS de toute information pouvant impacter sa mission.
- Faire évoluer la relation partenariale en fonction des besoins et des bonnes pratiques identifiées.

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-CIAS/l'UDCCAS 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-CIAS/de l'UDCCAS par courrier postal à l'adresse suivante :

CCAS de GRIMAUD
Service des protections des données
697. route nationale. 83310. GRIMAUD

Dans le cadre d'une demande d'accès, il reviendra au CCAS-CIAS/à l'UDCCAS de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au respect des droits précités, avec l'aide de la CPAM-CGSS. Pour ce faire, le CCAS-CIAS/l'UDCCAS contacte le DPO de la CPAM-CGSS.

6 – Mesures de sécurité

Le CCAS-CIAS/l'UDCCAS s'engage à transmettre, à la CPAM, 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-CIAS/l'UDCCAS 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-CIAS/l'UDCCAS s'engage à notifier le DPO de la CPAM-CGSS. Il reviendra à la CPAM-CGSS 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 la CCAS-CIAS/l'UDCCAS 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.



Var



Service Social
Sud-Est



LOGO CCAS-
CIAS/UDCCAS

CONVENTION D'UTILISATION DU PORTAIL EXTRANET « ESPACES PARTENAIRES »

Établie entre les soussignés :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Var

Située au 42 Rue Emile Ollivier 83000 Toulon,

Représentée par le Directeur Jean-Francois CIVET

Ci-après dénommée « CPAM-CGSS » ou « l'Assurance Maladie »,

Et

Le Centre Communal d'Action Social (ou CIAS) de GRIMAUD

/ L'UDCCAS de

Situé au 697 route nationale 83310 GRIMAUD

Représenté par son Président, Monsieur / Madame Alain BENEDETTO

Ci-après dénommé « CCAS-CIAS / UDCCAS »,

Et dénommées ensemble les « parties »

Préambule

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

Cette convention d'utilisation décrit les engagements des parties relatifs à l'usage d'Espace Partenaires ; elle est adossée à une convention « métier » sur l'accès aux droits et aux soins, préalablement 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 signaler, à la CPAM du Var, des personnes qui éprouvent des difficultés dans les démarches d'accès à leurs droits et/ou à leurs soins. Il s'agit de personnes que le partenaire CCAS suit ou accompagne, 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 du partenaire CCAS, 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 du Var 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...
 - *A adapter selon le partenaire :*
 - *Pour les tutelles, institutions gérant les enfants de l'ASE ou organismes dépositaires : le(s) document(s) demandé(s) est (sont) envoyé(s) par Espace Partenaires.*
 - *Pour les autres partenaires : 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 sont activables, ou pas, par la caisse, selon les besoins de la relation partenariale.

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

Article 1.3 Liste des pièces et documents concernant un assuré, disponibles dans Espace Partenaires, (uniquement pour les organismes habilités : tutelles, gestionnaires de l'ASE, etc...)

Dans le cadre de l'utilisation d'Espace Partenaires, certaines pièces ou documents concernant les assurés sociaux accompagnés par les partenaires, peuvent transiter via l'outil.

Il s'agit des pièces et documents suivants (liste non exhaustive) :

- Attestation de droits,
- Notification de droits / justificatif de prestations,
- Formulaire de perte ou vol de carte Vitale,
- Certificat provisoire,
- Bon de prise en charge de vaccination (grippe par exemple) ou de dépistage (cancers par exemple),
- Bon de prise en charge MT'Dents,
- Invitation à un examen de prévention santé.

Le partenaire s'engage à ce que les pièces et documents, concernant un assuré, soient strictement limités à la démarche effectuée pour le compte de l'assuré. Le partenaire prend toutes les dispositions nécessaires, afin d'en assurer la confidentialité et la sécurité, et s'assure que seuls les agents habilités aient accès à ces pièces et documents.

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 caisse de la CPAM du Var et le partenaire CCAS,
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par le partenaire CCAS.

Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs

Le partenaire CCAS dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la caisse de la CPAM du Var, après signature de cette convention d'utilisation d'Espace Partenaires (sous 5 jours). Il est possible d'avoir de 1 à 5 comptes gestionnaires par partenaire, selon la taille de ce dernier. Le / les gestionnaires cré(ent) 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 caisse de la CPAM du Var (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Il est possible d'avoir de 1 à 25 comptes « techniciens » par partenaire, selon la taille de ce dernier, comme spécifié plus bas dans cette convention d'utilisation. 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 caisse de la CPAM du Var s'engage à :

- Pour le ou les comptes gestionnaires : traiter la demande d'habilitation à Espace Partenaires dans un délai de 5 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 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 CCAS 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 caisse de la CPAM du Var procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.
- Le nombre de techniciens par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure CCAS et suit la règle ci-après :
 - De 1 à 10 membres = jusqu'à 5 techniciens,
 - De 11 à 25 membres = jusqu'à 15 techniciens,
 - Plus de 25 membres = jusqu'à 25 techniciens.

Le partenaire procède à l'enregistrement strict du nombre de techniciens 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 la CPAM du Var uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si le partenaire est conventionné avec la CPAM du Var 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 CPAM du Var, 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'événements 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 du Var, 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 du Var.
 - 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 CPAM du Var, 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 à 6 mois après l'inactivation, c'est-à-dire qu'ils ne sont plus visibles dans l'appliquetif.

Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires

Article 3.1 Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires

Le partenaire CCAS 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 du partenaire CCAS,
 - Lisibles (scannérisation de qualité, photo de qualité....) permettant l'exploitation par la CPAM du Var.

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 règlementaires 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 CPAM du Var en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.

Il s'agit de Morgane RONCERAY, joignable par morgane.ronceray@assurance-maladie.fr

- Cette personne est la référente du partenaire CCAS 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 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 dans les meilleurs délais, et par tout moyen permettant d'en rapporter la preuve.
- L'exclusion d'un utilisateur (gestionnaire ou technicien) d'Espace Partenaires fait l'objet d'une information / est notifié au partenaire, et constitue une résiliation de plein droit de son accès, sans délai, et sans aucune formalité par le directeur de la CPAM du Var.
- 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 CPAM du Var peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

Article 4.2 Revue d'habilitation

Le partenaire CCAS 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 CPAM du Var.

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 ».
- Ne fournir des pièces jointes « sortantes » (i.e. aux partenaires) que, uniquement, aux partenaires habilités ; et ces PJ ne doivent, en aucun cas, excéder celles déterminées comme nécessaires à la gestion / l'instruction des dossiers ou des demandes.
- 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 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 de l'assuré, le NIR pouvant apparaître néanmoins sur les documents / pièces jointes déposés dans Espace Partenaires.

Article 6 - Propriété intellectuelle

Le partenaire CCAS 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'un 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.

Article 8 - Entrée en vigueur, durée, résiliation et modification de la convention

Article 8.1 Entrée en vigueur et durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à sa date de signature par l'ensemble des parties. Elle est conclue pour une durée identique à la durée de la convention « métier » associée. Le renouvellement de la présente convention est également soumis au renouvellement de la convention « métier » associée.

