



Publié le : 20/06/2024

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Séance du 12 juin 2024 à 17 heures 00

Question n°11

**Convention de partenariat avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Doubs
- Utilisation du portail Espace Partenaires**

Le Conseil d'Administration, convoqué le 5 juin 2024, s'est réuni au Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Besançon.

Administrateurs en exercice : 17

Sous la présidence de Madame Sylvie WANLIN, Vice-présidente du CCAS :

Etaients présents :

Monsieur Bernard AVON / Monsieur Claude BILLOD / Monsieur Yves CHANSON / Monsieur Cyril DEVESA / Monsieur Ludovic FAGAUT / Madame Valéry GARCIA, arrive à 17h04 et vote à partir de la question n°5 / Monsieur Michel JOURNEAUX / Madame Myriam LEMERCIER / Madame Agnès MARTIN / Madame Claudine MAUGAIN / Monsieur Alfred M'BONGO / Monsieur Michel PELLATON / Monsieur Jean-Hugues ROUX / Madame Sylvie WANLIN

Etaients absents :

Monsieur Hasni ALEM / Monsieur Philippe CREMER / Madame Anne VIGNOT, **donne pouvoir à Madame Sylvie WANLIN**

REÇU EN PREFECTURE

Le 20 juin 2024

VIA DOTELEC TÉLÉTRANSMISSION

025-262500564-20240612-D00185810-DE

Date de dépôt en Préfecture :

DÉLIBÉRATION

Incidence financière
Sans incidence financière

Résumé : Afin de lutter contre le non recours et de faciliter l'accès aux soins des publics accompagnés par le CCAS, il apparaît opportun de fluidifier les relations entre les travailleurs sociaux du CCAS et les services de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Doubs (CPAM25). Adossée à une convention « métiers » qui élargit et simplifie le champ des relations partenariales entre le CCAS et la CPAM25, une convention d'utilisation propose d'habiliter les travailleurs sociaux du CCAS à l'utilisation du portail extranet de la CPAM25 « Espace Partenaires ». Cet outil offre un accès direct et privilégié aux services de la CPAM25.

Référence au Projet social 2022-2026 :

Axe 1 : Intervenir auprès des publics prioritaires identifiés dans l'ABS

Axe 2 : Maintenir ou accompagner vers l'autonomie les publics relevant du CCAS au sens de l'autonomie sociale et économique – De « l'urgence vers l'autonomie »

Axe 3 : Faciliter l'accès aux droits et leur maintien (aller vers, simplification...)

Axe 4 : Faire du CCAS l'interlocuteur majeur des politiques du handicap et de l'âge en lien avec la dimension accessibilité pour mieux vivre dans la ville

Axe 5 : Optimiser les moyens, les ressources et le patrimoine du CCAS pour pérenniser son action de service public

Axe 6 : Faire savoir et valoriser l'action du CCAS

Sans objet

1. Le renforcement du partenariat avec la CPAM pour faciliter l'accès aux droits et aux soins

Des échanges réalisés courant 2023, entre le CCAS et la CPAM du Doubs, ont conclu à la nécessité d'optimiser les relations et d'accélérer l'échange et la transmission de données entre les deux partenaires.

En effet, ces publics accompagnés par le CCAS sont souvent en situation de non recours ou de non accès aux droits et aux soins. De surcroît, l'accompagnement de certains publics, notamment sans domicile stable, nécessite de pouvoir réaliser, dans un temps concentré, les démarches d'ouverture de droits.

Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, afin de garantir les droits à l'Assurance Maladie, l'accès aux soins et l'accompagnement social des populations fragiles, la convention proposée vise donc à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, au bénéfice des personnes accompagnées par le CCAS. Elle est le pendant local de la lettre d'intention signée par l'UNCCAS et la CNAM le 2 décembre 2022 et s'inscrit dans l'axe 3 du projet social « Faciliter l'accès aux droits et leur maintien ».

Sans préjudice des relations partenariales d'ores et déjà établies entre la CPAM25 et le CCAS de Besançon, cette convention a pour objet de renforcer et d'homogénéiser les relations existantes, d'initier et promouvoir de nouvelles coopérations, de définir un cadre souple et approprié pour ces coopérations, conservant des possibilités d'innovations et d'initiatives locales.

Elle permet, entre autres, aux travailleurs sociaux du CCAS, d'avoir accès au portail « Espace Partenaires », outil extranet proposé par la CPAM25.

2. Présentation du portail proposé par la CPAM

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

« Espace Partenaires » permet aux travailleurs sociaux, utilisateurs habilités du CCAS de Besançon, de signaler, à la caisse du Doubs, 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 CCAS de Besançon suit ou accompagne, éligibles à des droits, éloignées du système de soins, ou dans l'incapacité d'y recourir.

Le signalement par le portail « Espace Partenaires » doit permettre de fluidifier et d'optimiser le traitement des demandes du CCAS de Besançon, par une mise en relation rapide et directe avec les interlocuteurs dédiés de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Une convention d'utilisation décrit les engagements des parties relatifs à l'usage d'Espace Partenaires ; elle est adossée à la convention « métier » sur l'accès aux droits et aux soins.

Après délibération et à l'unanimité, les membres du Conseil d'Administration présents et représentés :

✓ Autorisent la Vice-présidente à signer la convention de partenariat ainsi que la convention d'utilisation du portail « Espace Partenaires », et leurs éventuels avenants.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans un délai de deux mois suivant sa publicité.

Pour extrait conforme,
La Vice-présidente du CCAS,



Sylvie WANLIN

CONVENTION DE PARTENARIAT

Etablie entre les soussignés :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Doubs,

Située au 2, rue Denis Papin 25000 BESANCON

Représentée par sa Directrice Générale, Madame Fabienne JACQUEMARD,

Ci-après dénommée « la CPAM du Doubs » ou « l'Assurance Maladie »,

et

Le Centre Communal d'Action Sociale – CCAS de Besançon

Situé au 9 Rue Pablo Picasso 25000 BESANCON

Représenté par sa Vice-Présidente, Madame Sylvie WANLIN

Ci-après dénommé « CCAS Besançon »,

Et dénommées ensemble les « parties »

PREAMBULE

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 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.

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'Ile de France) et les DRSM (Directions Régionales du Service Médical).

Le CCAS de Besançon

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 2 décembre 2022.

Article 1 : Objectifs de la convention

Sans remettre en cause les relations partenariales d'ores et déjà établies entre la CPAM du Doubs et le CCAS de Besançon, 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 suivies par le CCAS de Besançon.

Article 3 : Engagements des parties

Cette convention de partenariat locale a pour objet l'instauration de toute forme de coopération renforcée entre la CPAM du Doubs et le CCAS de Besançon concernant :

En tronc commun :

Services de l'Assurance Maladie	Moyens possibles déployés par l'Assurance Maladie et le CCAS
Les dispositifs d'accès aux droits (droits de base PUMa, complémentaire santé solidaire, aide médicale d'état, soins urgents...).	AM : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.
Les dispositifs d'accès aux soins (accompagnement à l'accès aux soins, parcours de soins...).	AM / CCAS : 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 du CCAS, soit auprès des publics du CCAS.
	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, conformes RGPD.
	CCAS : Selon les ressources du CCAS, proposer, aux personnes qu'il accompagne, une orientation vers la CPAM (droits non ouverts, renoncements aux soins, situation de précarité...).

En tronc optionnel selon les spécificités locales et souhaits du CCAS :

Services de l'AM	Moyens possibles déployés par l'Assurance Maladie et le CCAS
Les services des centres d'exams de santé (examen de prévention en santé).	AM : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.
Les offres de prévention adaptée aux segments de population concernés	AM / CCAS : 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

<p>(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>équipes des CCAS, soit auprès des publics du CCAS.</p> <p>AM : Mettre à disposition les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, liens internet...) permettant de délivrer une information adaptée.</p> <p>CCAS : 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.</p> <p>CCAS : 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>
<p>Potentielles initiatives <u>locales</u> pour améliorer l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de précarité (actions à décrire).</p>	<p>Moyens à définir en fonction de l'action locale.</p>

En gestion de la convention :

- Définir les modalités d'échanges entre les référents désignés respectivement au sein la CPAM du Doubs et le CCAS de Besançon,
- 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 de Besançon et la CPAM du Doubs, 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 de Besançon 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, des informations sur l'état d'avancement des démarches administratives engagées.

Ces référents sont :

- Pour la CPAM du Doubs : xxx, chargée de partenariat.
Mail : xxx
- Pour le CCAS de Besançon : xxx, chargé de mission Partenariat, Communication et Projets évènementiels
- Mail : xxx

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 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 ».

Autres collaborations

En dehors de cette mission spécifique du CCAS, 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 l'autre partie 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 _____, le

La Vice-présidente du CCAS de Besançon

Madame Sylvie WANLIN

La Directrice de la CPAM du Doubs

Madame Fabienne JACQUEMARD

Annexe à la convention de partenariat

Protection des données personnelles

Accès aux droits et aux soins

1 - Conformité informatique et libertés et protection des données à caractère personnel

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 traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, la CPAM du Doubs pour la CNAM.

La CPAM est responsable des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS.

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).

DPO CPAM du Doubs : dpo.cpam-doubs@assurance-maladie.fr

Le DPO du CCAS de Besançon est dpo@grandbesancon.fr

3 - Description des traitements effectués par le partenaire

Le CCAS 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 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 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 toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

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

Le CCAS demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La CPAM s'engage à :

- Fournir toute la documentation nécessaire à l'exercice de la mission déléguée au partenaire.
- Informer le CCAS 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 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 par courrier postal à l'adresse suivante : 4 rue Gabriel Plançon 25000 BESANCON

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

6 - Mesures de sécurité

Le CCAS 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 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 s'engage à notifier le DPO de la CPAM. Il reviendra à la CPAM 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 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.



Convention d'utilisation du portail extranet « Espace Partenaires »

Etablie entre les soussignés :

Le Centre Communal d'Action Sociale de Besançon

Situé au 9 Rue Pablo Picasso 25000 BESANCON

Représenté par sa Vice-Présidente, Sylvie WANLIN

Ci-après dénommé « CCAS de Besançon »,

Et

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Doubs,

Située au 2 Rue Denis Papin à Besançon,

Représentée par sa Directrice, Madame Fabienne JACQUEMARD

Ci-après dénommée « la caisse » ou « l'Assurance Maladie »,

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 CCAS de Besançon, et facilitant ses interactions avec la caisse du Doubs, 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 CCAS de Besançon de signaler, à la caisse du Doubs, 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 CCAS de Besançon 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 CCAS de Besançon, 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 *votre organisme d'assurance Maladie*,
- Transmettre et/ou suivre un dossier (Complémentaire Santé Solidaire, ouverture de droits)
- Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et aux soins (saisine mission accompagnement santé),
- Demander un rendez-vous à la caisse du Doubs 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...
- 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**](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 du Doubs et le CCAS de Besançon
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par le CCAS de Besançon.

Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs

Le CCAS de Besançon dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la caisse du Doubs, 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 du Doubs (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Le nombre de « techniciens » par partenaire est illimité. 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 du Doubs 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 CCAS de Besançon 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 leur 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 leur structure, et basées en Europe.
- Le nombre de gestionnaires par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure CCAS de Besançon 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 du Doubs procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.

- Le nombre de techniciens par partenaire est illimité.

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 du Doubs uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si le partenaire est conventionné avec la caisse du Doubs 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 du Doubs, 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 caisse du Doubs, 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 caisse du Doubs.
 - 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 du Doubs, **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'appliquatif.

Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires

Article 3.1 Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires

Le CCAS de Besançon 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 de Besançon,
 - Lisibles (scannérisation de qualité, photo de qualité....) permettant l'exploitation par la caisse du Doubs.

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 du Doubs en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.
 - Il s'agit de xxx, joignable par mail : xxx
 - Cette personne est la référente du CCAS de Besançon 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 caisse du Doubs.
- 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 du Doubs peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

Article 4.2 Revue d'habilitation

Le CCAS de Besançon 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 du Doubs.

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 ».
- Fournir des pièces jointes « sortantes » (i.e. aux partenaires) 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 CCAS de Besançon 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 CCAS de Besançon 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.

Article 8.2 Résiliation de la convention

La convention d'utilisation à 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 réparées 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 la présente convention, 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.

Article 8.3 Modification de la convention

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 remettent en cause les objectifs généraux définis ci-avant.

Article 9 - Règlement des litiges

Les parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait survenir dans le cadre de la présente convention.

A défaut d'un règlement amiable, tout litige résultant de la convention, ou dont la convention fait l'objet, sera soumis à la juridiction compétente.

Fait à _____, le _____, en deux exemplaires,

**La Vice-Présidente du CCAS
de Besançon**

La Directrice de la CPAM du Doubs

Madame Sylvie WANLIN

Madame Fabienne JACQUEMARD