

Convention d'engagements réciproques en matière d'accueil du public et d'accompagnement social individualisé

Entre la caisse primaire d'assurance maladie d'Ille-et-Vilaine

dont le siège est situé : Cours des Alliés 35007 RENNES
représentée par son Directeur, Monsieur CALCOEN
d'une part,

Et le Département d'Ille-et-Vilaine

dont le siège est situé : 1 avenue de la Préfecture 35000 Rennes
représenté par son Président, Monsieur CHENUT et, en son absence, par Madame COURTEILLE,
Première Vice-présidente
d'autre part,

Vu la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;

Vu le schéma départemental de l'action sociale de proximité ;

- **Objet de la convention**

La présente convention fixe les relations partenariales entre la Caisse primaire d'assurance maladie et le Département dans la mise en œuvre du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Pour rappel, le premier accueil social inconditionnel de proximité doit garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée.

Il s'agit donc de favoriser :

- la bonne compréhension de la demande de la personne au regard de sa situation,
- l'identification et l'orientation vers l'interlocuteur.rice la.le plus adapté.e pour l'informer précisément sur ses droits et démarches, voire pour l'accompagner lorsque cette personne n'est pas autonome et si sa demande ne relève pas de la compétence de la structure à laquelle elle s'adresse, en l'occurrence la CPAM ou le Département,
- une communication la plus fluide possible entre les deux institutions sur le traitement des situations individuelles, notamment en situation d'urgence,
- l'obtention des droits et des soins des publics accueillis dans le cadre du 1^{er} ASIP.

Cette convention s'inscrit dans le prolongement de la convention relative au 1^{er} ASIP signée en 2019 entre le Département et la CPAM pour la période 2019-2023 et dont le bilan a fait état d'avancées positives dans la coopération partenariale.

En conséquence, le Département et la CPAM d'Ille-et-Vilaine s'engagent réciproquement sur les points suivants :

1. Accueil, information, orientation du public : les agents d'accueil de la CPAM et les professionnels du Département, dans le cadre de leurs accueils et de leurs permanences, assurent une écoute attentive, évaluent la demande afin de répondre au mieux et orientent le public si besoin.

Le Département s'engage à proposer aux agents d'accueil de la CPAM une offre de sensibilisation à l'ASIP selon un calendrier et des modalités à définir conjointement.

En effet, lors du premier accueil (CDAS ou CPAM), une attention particulière est portée :

- au motif de la demande
- à la qualification de l'urgence
- à l'autonomie de la personne

Les demandes d'accès aux droits sont gérées par les structures compétentes, y compris si la personne sollicite une aide pour le remplissage du dossier de demande. Lorsqu'une demande relève du périmètre de compétence de la CPAM, l'aide peut être sollicitée en réalisant :

- un signalement auprès de la Misas (Mission Accompagnement Santé) qui permettra une prise en charge attentionnée de ces publics.

La Mission accompagnement santé est une réponse concrète visant à permettre à chacun de disposer des droits auxquels il peut prétendre et de se soigner.

L'accompagnement peut être sollicité dans le cadre de difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins (liées ou non à un handicap), de fragilité face au numérique ou encore de situation sociale complexe. Les modalités de saisine sont décrites en ANNEXE 1.

- une prise de rendez-vous pour l'assuré, via le compte Ameli ou le 3646 ou l'Espace Partenaires National.

Une orientation vers un travailleur social peut s'apprécier si la personne est déjà connue d'un travailleur social et qu'elle montre un manque d'autonomie dans les démarches ne pouvant s'accompagner par une aide simple aux démarches.

2. Traitement des situations individuelles d'accès aux droits

- **Dans le cas des situations urgentes ou bloquées**, la CPAM s'engage à mettre à la disposition des professionnels des CDAS un contact privilégié pour permettre une prise en charge la plus rapide possible de la situation.

Définition des situations urgentes ou bloquées :

- Indemnités journalières maladie/maternité/accident du travail/maladie professionnelle : si absence de paiement depuis plus de 30 jours et situation précaire (sous réserve de réceptions des documents).
- Invalidité : si absence de paiement depuis plus de 30 jours (DSH non renvoyée par exemple) ou instruction sans réponse depuis plus de 30 jours.
- Aide médicale d'Etat (AME) : suivi d'une demande en cours.
- Complémentaire santé solidaire (C2S) et PUMA pour les demandeurs d'asile : soins urgents à venir dans les 10 jours.
- Assuré sans droit avec besoin de soins imminents dans les 24h ou dans les prochains jours pour une personne non mobile

A compter de la signature de la convention, la ligne téléphonique partenaires actuellement en service reste opérationnelle.

ANNEXE 2 : Procédure d'utilisation de la ligne téléphonique partenaires

La CPAM et le Département travailleront à compter de 2025 au déploiement de l'Espace partenaires national (EPN) auprès des CDAS. Dans le cadre de ce déploiement, la CPAM s'engage à mettre à la disposition du Département un canal de contact privilégié pour le traitement des situations urgentes ou bloquées via l'EPN selon des modalités à définir. Ce nouveau dispositif se substituera à la ligne téléphonique partenaires dès lors que les CDAS pourront en faire usage via l'EPN.

- **Déploiement de l'espace partenaires national (EPN)** : la CPAM et le Département s'engagent à accompagner conjointement le déploiement progressif de l'Espace partenaires national auprès des CDAS. L'échéance cible de fin de déploiement est fixée au 30 juin 2025.

ANNEXE 3 : Protocole d'utilisation de l'Espace Partenaires National

3. Contribution aux démarches locales ASIP :

- **Contribution à l'interconnaissance lors des rencontres multipartenariales territorialisées.** Au fur et à mesure du déploiement des démarches et de la mise en place des réseaux locaux des acteurs de l'ASIP, des temps d'interconnaissance multipartenariale sont organisés sur les territoires d'EPCI. Ceux-ci visent à présenter aux professionnels et bénévoles (agents de mairie, CCAS, CDAS, EFS, associations de solidarité...) les missions et rôle de chaque institution. La CPAM pourra être occasionnellement invitée à intervenir. Elle décidera de sa participation au regard du besoin spécifique et de sa capacité à y répondre.

La CPAM s'engage à proposer des webroulottes thématiques permettant de répondre aux besoins d'information sur la réglementation et l'offre de service de l'assurance maladie disponibles pour tous les territoires.

En outre, un Extranet partenaires régulièrement actualisé est mis à disposition et peut être consulté autant que de besoin.

- **Participation aux instances locales de gouvernance politique.** Le Département a mis en place, à l'échelle du Pays ou à l'échelle de l'intercommunalité, des instances de pilotage des démarches territorialisées relatives à l'ASIP organisées par le

Département. Le cas échéant, la CPAM, en qualité de partenaire de premier rang sur le sujet de l'ASIP, peut être invitée à siéger dans ces instances. Les modalités de sa représentation seront à définir au regard du besoin spécifique.

4. Communication interinstitutionnelle

- **Tout changement d'organisation ou de législation** de la CPAM et du Département susceptible d'avoir un impact sur les modalités de collaboration entre les deux institutions et/ou les droits des assurés devra faire l'objet d'une information préalable transmise aux interlocuteurs.rices référent.es de la CPAM, de la Délégation à la vie sociale et aux CDAS du Département. La typologie des informations et les modalités de communication associées sont à préciser conjointement et à formaliser. Les objectifs à rechercher sont :
 - d'améliorer la compréhension de l'information,
 - d'optimiser les circuits de transmission
 - d'anticiper autant que possible les changements annoncés afin de permettre aux professionnels concernés d'intégrer l'information dans les meilleures conditions possibles.

- **Suivi de la convention**

Chacune des parties s'engage à respecter les principes et dispositions de cette convention et se doit de communiquer et d'accompagner son contenu et sa mise en œuvre auprès de ses équipes.

Des réunions techniques interinstitutionnelles se tiennent autant que nécessaire pour assurer la mise en œuvre des engagements contractuels. Y sont représentés le pôle Droits et solidarités de la CPAM et la Délégation à la vie sociale et aux CDAS du Département.

A minima, une rencontre annuelle sera organisée entre les deux institutions afin de faire à titre de bilan intermédiaire le point sur la mise en œuvre de ces engagements réciproques, d'en établir les points forts et de soulever les points de progrès, associant la direction de chaque structure.

Le bilan sera objectivé par la mise à disposition et l'analyse d'indicateurs.

Dans ce cadre, la CPAM s'engage à présenter :

- Le nombre et les thématiques abordées lors des actions d'information réalisées par la CPAM auprès des agents du Département
- Le nombre et la typologie des publics reçus au CES pour un Examen Périodique de Santé suite à orientation des agents du Département en s'appuyant sur le code spécifique attribué au 1^{er} ASIP).
ANNEXE 4 – Modalités d'accès à l'Examen de Prévention en Santé du Centre d'Examen de Santé
- Le nombre et typologie des saisines de la MISAS suite à orientation des agents du Département
- Le nombre et l'analyse des situations complexes et urgentes adressées par les agents du Département via l'Espace Partenaires National et la ligne téléphonique dédiée « Partenaires »

Dans ce cadre, le Département s'engage à présenter :

- L'état d'avancement de l'ASIP sur les territoires : nombre de rencontres partenariales, nombre de formations

- Les éléments qualitatifs collectés auprès des CDAS sur l'usage des canaux de contact partenaires mis à disposition par la CPAM, notamment sur le traitement des situations urgentes ou bloquées d'accès aux droits

En cas de difficulté rencontrée par l'une ou l'autre de nos institutions, une réunion particulière sera planifiée.

ANNEXE 5 – Liste des contacts

- Contenu, durée et date d'effet de la convention

La présente convention prend effet à la date de signature par les contractants. La présente convention se renouvelle annuellement par tacite reconduction dans la limite de la durée du Schéma départemental de l'action sociale de proximité 2024-2028.

Fait à Rennes, le

Pour la CPAM d'Ille-et-Vilaine
Le Directeur

Pour le Département d'Ille-et-Vilaine
La Première Vice-présidente

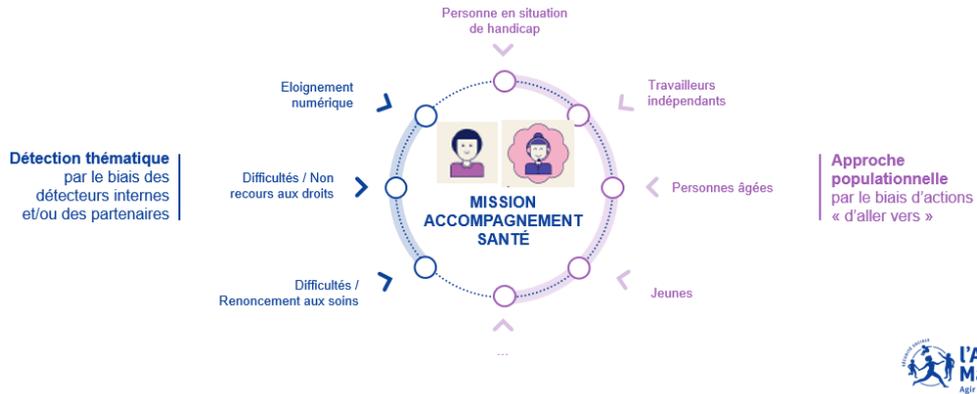
Monsieur Jean-Baptiste CALCOEN

Madame Anne-Françoise COURTEILLE

ANNEXE 1 – MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE

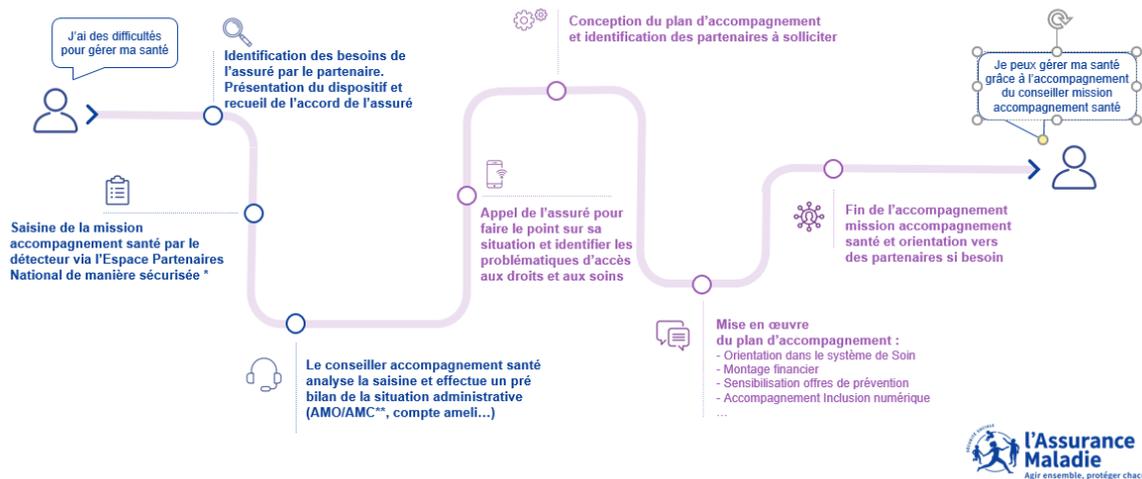
LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SON PÉRIMÈTRE

Un point d'entrée unique quel que soit le mode de détection de l'assuré



3

DE LA DÉTECTION À L'ACCOMPAGNEMENT...LE PARCOURS TYPE



4

COMMENT ?



9

ANNEXE 2 : PROCEDURE D'UTILISATION DE LA LIGNE TELEPHONIQUE DEDIEE AUX PARTENAIRES

Numéro de la ligne téléphonique : 02 57 87 20 10

1 jour par semaine : jeudis de 9h à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

(hors vacances scolaires)

PROCEDURE

Authentification de l'appel => le **numéro siret** de votre structure vous sera demandé afin de valider les paliers de confidentialité. (L'appel pourra se dérouler avec ou sans la présence de l'assuré, son accord sera indispensable).

2 dossiers maxi par appel (au-delà de 2 dossiers ou 15 minutes, l'expert vous proposera de prendre un RDV physique ou téléphonique).

Ce numéro de téléphone vous est réservé en tant que partenaires conventionnés

Il ne doit être communiqué, en aucun cas, aux assurés ainsi qu'à d'autres partenaires extérieurs à votre structure

***(merci de vous référer au tableau ci-dessous indiquant le numéro siret de votre structure).**

MOTIFS D'APPELS

Appel entrant **pour les dossiers « urgents »** concernant les motifs suivants :

1. **IJ maladie/maternité/AT/MP** => si absence de paiement depuis **+ de 30 jours et situation précaire** (sous réserves de réceptions des documents).
2. **Invalidité** => si absence de paiement depuis plus de 30 jours (DSH non renvoyée par exemple) ou instruction sans réponse depuis plus de 30 jours.
3. **AME** => suivi d'une demande en cours.
4. **C2S (et PUMA), demandeur d'asile** => soins urgents à venir dans les 10 jours.

Pour les autres motifs, le canal de contact téléphonique est le 3646.

Message d'accueil quand la ligne est occupée :

« Bonjour, vous êtes bien sur la ligne téléphonique dédiée aux partenaires de la Cnam d'Ille et Vilaine, votre correspondant est en ligne. Nous vous remercions de réitérer votre appel le lundi ou jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. Cette ligne téléphonique n'a pas de répondeur. »

Liste des n° de Siret par CDAS :

SIRET	SITE	ADRESSE
22350001800237	Pays de Saint Malo Tél : 02.22.93.66.70 Fax : 02.22.93.66.71 cdas-stmalo@ille-et-vilaine.fr	12, Boulevard de la Tour d'Auvergne 35400 SAINT-MALO
22350001800120	Pays Malouin Tél : 02.22.93.66.00 Fax : 02.22.93.66.01 cdas-paysmalouin@ille-et-vilaine.fr	10, Rue du Clos de la Poterie 35430 SAINT-JOUAN DES GUERETS
22350001800179	Combourg Tél : 02.90.02.77.00 Fax: 02.90.02.77.01 cdas-combourg@ille-et-vilaine.fr	Square Emile Bohuon 35270 COMBOURG
22350001800864	La Baie Tél : 02 90 02 76 50 Fax : 02 90 02 76 51 cdas-baie@ille-et-vilaine.fr	1 Rue des Tendières 35120 DOL DE BRETAGNE
22350001800104	Marches de Bretagne Tél : 02.99.97.88.66 Fax : 02.99.97.89.96 cdas-marchesdebretagne@ille-et-vilaine.fr	1, Rue Albert Camus 35460 MAEN ROCH
22350001800203	Pays de Fougères Tél : 02.22.93.65.40 Fax : 02.22.93.65.41 cdas-fougeres@ille-et-vilaine.fr	88, Rue de la Forêt 35300 FOUGERES CEDEX

22350001800195	<p>Pays de Vitré Tél : 02 90 02 92 10 Fax : 02.90 02 92 99 cdas-vitre@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>6, boulevard Irène Joliot-Curie CS 10201 35506 Vitré Cedex</p>
22350001800260	<p>Pays de la Roche aux Fées Tél : 02.22.93.68.00 cdas-rocheauxfees@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>28, Rue Nantaise 35150 JANZE</p>
22350001800187	<p>Pays de Redon Tél : 02 22 93 66 50 Fax : 02 22 93 66 51 cdas-redon@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>9, Rue de la Gare 35600 REDON</p>
22350001800252	<p>Guichen Tél Guichen : 02.99.52.02.22 Fax : 02.99.57.33.56 cdas-guichen@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>18, Rue du Commandant Charcot 35580 GUICHEN</p>
22350001800955	<p>Semnon Tél Bain : 02.90.02.93.30 Fax : 02.90.02.93.20 cdas-semnon@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>Parc d'activité château Gaillard 14 rue de la Seine 35470 BAIN DE BRETAGNE</p>
22350001800088	<p>Pays de Brocéliande Tél : 02 22 93 64 00 cdas-broceliande@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>26, Boulevard Carnot 35160 MONTFORT SUR MEU</p>
22350001800278	<p>St Aubin d'Aubigné Tél : 02.99.02.37.77 Fax : 02.99.02.37.76 cdas-staubin@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>1, rue de l'Etang 35250 SAINT-AUBIN D'AUBIGNE</p>
22350001800567	<p>Maurepas Tél : 02.90.02.77.77 Fax : 02 90 02 77 78 cdas-maurepas@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>Espace social commun Simone IFF 12 bis, rue Guy Ropartz 35700 RENNES</p>
22350001800724	<p>Couronne Rennaise Nord-Ouest Tél : 02.22.93.67.50 Fax : 02.22.93.67.51 cdas-crno@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>4 Bd Dumaine de la Josserie 35740 PACE</p>
22350001800815	<p>Couronne Rennaise Est Tél : 02.99.02.20.20 Fax : 02.99.02.20.23 cdas-crest@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>Village des Collectivités 2 avenue de Tizé 35235 THORIGNE FOUILLARD</p>
22350001800229	<p>Couronne Rennaise Sud Tél : 02.22.93.68.40 Fax : 02.22.93.68.41 cdas-crsud@ille-et-vilaine.fr</p>	<p>1, Rue Madame de Janzé 35131 CHARTRES DE BRETAGNE</p>

22350001800575	Rennes Centre Tél : 02.99.02.30.35 Fax : 02.99.02.31.31 cdas-rennescentre@ille-et-vilaine.fr	7, Rue Kléber 35000 RENNES
22350001800708	Villejean St Martin Tél : 02.99.02.20.10 Fax : 02.99.02.37.37 cdas-villejean@ille-et-vilaine.fr	42 Cours J. F. Kennedy 35000 RENNES
22350001800807	Cleunay Tél : 02.99.02.20.13 Fax : 02 99 02 20 14 cdas-cleunay@ille-et-vilaine.fr	25 Rue Noël Blayau 35000 RENNES
22350001800823	Champs Manceaux Tél : 02.99.02.48.88 Fax : 02.99.02.48.89 cdas-champsmanceaux@ille-et-vilaine.fr	Espace social et culturel Aimé-Césaire 15 rue Louis et René Moine 35200 RENNES
22350001800716	Le Blosne Tél : 02.90.02.77.20 Fax : 02.90.02.77.21 cdas-blosne@ille-et-vilaine.fr	7 Bd de Yougoslavie 35200 RENNES

PREAMBULE

Le portail Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à l'usage du Département, et facilitant ses interactions avec la **CPAM 35**, 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 :

Article 1.1 : Objectif d'Espace Partenaires

Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du Département de signaler, à la **CPAM 35**, 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 Département 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 Département, 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 :

Contactez votre organisme d'assurance Maladie : cette offre est réservée aux gestionnaires des structures.

Transmettre et/ou suivre un dossier (Ouverture de droits, changement de situation, Complémentaire santé solidaire, Aide Médicale d'Etat...) pour le compte d'un assuré

Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et aux soins d'un assuré (*Saisines Misas...*),

Demander un rendez-vous à la CPAM 35 (Accompagnement compte Ameli, C2S, AME, Capital décès, Pension d'invalidité, Examen de prévention en Santé, Rente AT/MP, service social de la CARSAT, arrêt de travail et indemnités journalières),

Demander un document concernant un assuré : attestation de droits, certificat provisoire CEAM, formulaire carte Vitale.

Le(s) document(s) demandé(s) est (sont) envoyé(s) directement à l'assuré.

Consulter l'historique des demandes.

Ces fonctionnalités sont activables 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 2 : ACCES A 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 ce, après avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) lors de la première connexion.

L'utilisation d'Espace Partenaires est gratuite (hors éventuels frais liés à un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet) ; elle est facultative et sans conséquence :

- Sur les relations partenariales entre la **CPAM 35** et le Département.
- Sur la prise en charge des assurés accompagnés par le Département.

Article 2.2 : Gestion des comptes utilisateurs

Le Département dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la CPAM 35, après signature de cette convention d'utilisation d'Espace Partenaires. 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 CPAM 35 (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien : il a alors deux comptes séparés : un, sous le profil gestionnaire, un autre, sous le profil technicien.

2.2.1 Création des comptes gestionnaires et techniciens

La CPAM 35 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 Département 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 gestionnaire(s) par partenaire (échelon agence départementale) est limité à 5.

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 CPAM 35 uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.

Si le partenaire est conventionné avec la CPAM 35 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 35, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à cette caisse n'est plus autorisé.

En cours de convention « métier » : certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'évènements en cours de conventionnement (départ d'un gestionnaire ou technicien / changement d'emploi...).

Inactivation manuelle d'un compte gestionnaire :

- L'inactivation d'un compte gestionnaire est à signaler par le partenaire, à la CPAM 35, 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 35.

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 35, 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 3 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 Département 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 Département.

Lisibles (scan de qualité, photo de qualité...) permettant l'exploitation par la CPAM 35.

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 au sein de la CPAM 35 en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail :

accesauxdroits.cpam-ille-et-vilaine@assurance-maladie.fr

Ce canal permet au référent du Département d'aller vers la CPAM 35 en cas de problème d'utilisation ou de dysfonctionnement d'Espace Partenaires.

Suivant la problématique remontée, l'interlocuteur référent de la CPAM 35 remonte le dysfonctionnement au support fonctionnel et informatique national dans les meilleurs délais.

Le Département s'engage à fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement du dysfonctionnement rencontré.

ARTICLE 4 : SECURITE

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 35.

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 35 peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

Article 4.2 : Revue d'habilitation

Le Département 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 35.

ARTICLE 5 : OBLIGATION ET RESPONSABILITES 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 6 : RESILIATION 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.

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.

ANNEXE 4 : MODALITES D'ACCES A L'EXAMEN DE PREVENTION EN SANTE

DU CENTRE D'EXAMENS DE SANTE

Totalement pris en charge par l'Assurance Maladie, l'examen de prévention en santé (EPS) s'adresse aux personnes de plus 16 ans qui sont assurées au régime général.

L'examen est pris en charge à 100 %, sans avancer les frais.

Il est adapté à chacun et s'appuie sur les recommandations médicales les plus récentes en matière de prévention. C'est un moment privilégié pour :

- faire le point sur sa santé et échanger avec une équipe de professionnels de santé ;
- parler de ses préoccupations en toute confidentialité et obtenir des conseils personnalisés ;
- bénéficier d'actions de dépistage ;
- découvrir l'accompagnement des maladies chroniques : diabète, asthme, hypertension... dans le cadre des programmes d'éducation thérapeutique (ETP).
- connaître les aides proposées par l'Assurance Maladie pour accéder aux soins.

Dans le cadre du partenariat entre la Croix-Rouge française et la CPAM d'Ille-et-Vilaine, les bénéficiaires de la Croix-Rouge française peuvent bénéficier d'un accès privilégié au CES.

Les modalités de réservation de l'examen de prévention en santé sont les suivantes :

- Sur Doctolib avec le code partenaire à fournir par la CPAM
- Par téléphone au 02 23 44 00 44
- Par courrier en retournant le coupon personnalisé
- En formulant une demande via l'Espace Partenaires via l'EPN sous l'offre de service «Demander un rendez-vous pour un assuré» et le motif «Examen de Prévention Santé»

ANNEXE 5 : LISTE DES REFERENTS DE LA CONVENTION

- **Pour la CPAM 35**

Nom - Prénom	Fonction	Adresse postale	Courriel / outil
Maryse James	Chargée de mission « Accès aux droits »	Cours des alliés 35029 Rennes Cedex	maryse.james@assurance-maladie.fr
David Maurugeon	DPO		david.maurugeon@assurance-maladie.fr
Laurence Poilane	Chargée des relations partenariales – Accès aux droits et aux soins Espace Partenaires National		acesauxdroits.cpam-ille-et-vilaine@assurance-maladie.fr

Contact convention avec la CPAM (Aucune donnée personnelle ne sont transmises via ce canal)

Bal générique réservée aux partenaires

- acesauxdroits.cpam-ille-et-vilaine@assurance-maladie.fr

- **Pour le Département :**

Nom - Prénom	Fonction	Adresse postale	Courriel / outil
Nelly BLANCHET	Chargée de mission Action sociale	Hôtel du Département d'Ille- et-Vilaine 1 avenue de la Préfecture - CS 24218 35042 Rennes	nelly.blanchet@ille-et-vilaine.fr
Xavier FOURNIER	Délégué à la vie sociale et aux CDAS		xavier.fournier@ille-et-vilaine.fr