

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

Entre la CARSAT Bretagne

dont le siège est situé : 236 rue de Châteaugiron 35030 Rennes

représentée par son Directeur, Monsieur JALADEAU

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 la délibération du 20 juin 2024 portant approbation du schéma départemental de l'action sociale de proximité

• Objet de la convention

La présente convention fixe les relations partenariales entre la CARSAT Bretagne et le Département dans la mise en œuvre :

- du l'accueil social inconditionnel de proximité (volet I)

Pour rappel, l'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 premier contact, en l'occurrence CARSAT ou Département.
- une communication la plus fluide possible entre les deux institutions sur le traitement des situations individuelles, notamment en cas de situation urgente ou bloquée d'accès aux droits

- de la complémentarité d'intervention entre le service social départemental d'Ille-et-Vilaine et le service social de la CARSAT (volet II). Il s'agit donc de favoriser :

- l'identification des compétences et missions de chacune des institutions et donc des interlocuteurs compétents ou les plus adaptés en fonction de la situation de la personne.
- la qualité du service rendu aux usagers en s'assurant de l'orientation la plus adaptée dès le premier accueil ainsi que la continuité de son parcours avec un intervenant.
- des modalités de dialogue concernant notamment les passages de relais ou la co-intervention.
- une organisation de la réponse à apporter en situation d'urgence.

I. Sur la réalisation de l'accueil social inconditionnel de proximité (ASIP)

Ce volet I s'inscrit dans le prolongement de la convention relative à l'ASIP signée en 2019 entre le Département et la CARSAT pour la période 2019-2023 dont le bilan a fait état d'avancées positives dans la coopération partenariale, avancées à consolider et à poursuivre.

En conséquence, le Département et la CARSAT Bretagne s'engagent réciproquement sur les points suivants :

1. Accueil, information, orientation du public : réalisation d'un accueil social inconditionnel de proximité dès le 1^{er} accueil par les professionnels de la CARSAT et les professionnels du Département qui s'engagent, dans le cadre de leurs accueils et de leurs permanences, à assurer une écoute attentive, à évaluer la demande afin de répondre au mieux et à orienter si besoin le public vers les services adaptés en fonction de la demande formulée.

En effet, lors du premier accueil :

- **si la demande concerne les droits et prestations retraite de la CARSAT**, l'orientation doit se faire uniquement vers l'offre de services de la CARSAT :
 - o en se connectant sur le site lassuranceretraite.fr
 - o en contactant un télé-conseiller au 39.60 (pour obtenir une information/un rendez-vous)
 - o en se rendant dans un espace France Services pour y être accompagné dans ses démarches
 - o en adressant un courrier au 236 rue de Châteaugiron - 35030 Rennes Cédex
- **si elle concerne des aides et domaines d'intervention du Département**, l'orientation se fait vers le CDAS du domicile,
- **si elle concerne une demande d'accompagnement social**, il convient de qualifier le besoin pour déterminer le service vers lequel il y a lieu d'orienter la personne : service social du CDAS ou service social de la CARSAT (cf. description des rôles ci-après). Si les faits ou événements sont évalués comme relevant du périmètre d'intervention du service social de la CARSAT, l'orientation doit être faite prioritairement vers celui-ci, et réciproquement pour le CDAS.
- **si la personne est déjà en lien avec un travailleur social** : le principe est bien d'avoir une continuité dans les accompagnements. La priorité est donc d'orienter vers le travailleur social qui accompagne déjà la personne.

2. Traitement des situations individuelles d'accès aux droits liés à la retraite

En toutes circonstances, 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 et/ou si elle démontre un manque d'autonomie pour réaliser sa démarche. Eu égard à la technicité et aux enjeux qui s'y rapportent, il convient de préciser que les services du Département n'interviennent en aucune circonstance ni sous quelque forme que ce soit pour fournir une aide aux demandes de retraite (exemple : aide à la complétude du dossier), même si la personne est déjà connue ou accompagnée par le CDAS (cf. fiche sur les repères d'intervention des CDAS annexée au cadre de référence départemental de l'action sociale de proximité).

Dans le cas des situations urgentes ou bloquées, la CARSAT s'engage à mettre à la disposition des professionnels des CDAS un canal de contact privilégié pour permettre une prise en charge et un traitement les plus rapides possible.

La CARSAT Bretagne et le Département s'engagent à instituer dans les meilleurs délais ce canal de contact privilégié. Les modalités et délai de prise en charge sont définis comme suit :

- un circuit : cf. note méthodologique canal de contact privilégié (en annexe n°1)
- un support de recueil de situation : cf. fiche de liaison (en annexe n°2)
- un canal sécurisé d'échanges via BlueFiles : RennesBalcDcrPartenaires@carsat-bretagne.fr - cf. Fiche de procédure Bluefiles (en annexe n°3)

Les situations urgentes d'accès aux droits de la retraite dans lesquelles ce canal de contact peut être mobilisé se définissent comme suit : pour tout public, situations avec rupture de ressources ou suspension de paiement.

L'interruption peut être déjà survenue (ex : date de départ à la retraite dépassée et absence de paiement, paiements suspendus) ou être imminente (ex : absence de notification de la retraite avec date qui approche)

Les situations bloquées d'accès aux droits de la retraite dans lesquelles ce canal de contact peut être mobilisé se définissent comme suit :

- dossier en cours, tous les recours ont été épuisés (messagerie via l'espace personnel, plateforme téléphonique) mais n'ont pas permis l'obtention d'une réponse
- ou
- incompréhension dans la procédure d'instruction du dossier et nécessité pour le professionnel de CDAS d'obtenir des clarifications et/ou informations complémentaires pour aider l'usager

La réponse sera nécessairement adressée à l'utilisateur concerné par la situation. Dans le cas où le professionnel de CDAS souhaiterait être aussi destinataire de cette réponse, il l'indiquera dans la fiche de liaison à l'endroit prévu à cet effet.

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 CARSAT sera invitée à participer à ces rencontres afin de présenter ses modalités d'intervention et d'organisation (services en ligne, lieux de permanence, offres de service social...) ainsi que ses publics prioritaires. Après échange avec les interlocuteurs référents du Département, elle décidera de sa participation et des modalités de cette participation (présentiel ou en format webinaire). Le Département s'engage à participer à ces rencontres afin de présenter ses modalités d'intervention et d'organisation notamment dans les CDAS.
- **Participation éventuelle 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. La CARSAT, en qualité de partenaire de premier rang sur le sujet de l'ASIP, peut être invitée à siéger dans ces instances. Le cas échéant, les modalités de sa participation seront définies au regard des attendus précis et de sa capacité à assurer une représentation dans ces instances.

4. Communication interinstitutionnelle

- **Tout changement d'organisation ou de législation** de la CARSAT et du Département susceptible d'avoir un impact sur les modalités de collaboration entre les deux institutions et/ou les droits des bénéficiaires devra faire l'objet d'une information préalable transmise aux interlocuteurs.rices référent.es de la CARSAT et de la Délégation à la vie sociale et aux CDAS du Département.

La direction carrières et retraite et la direction des interventions sociales de la CARSAT éditent trimestriellement une newsletter à l'attention de leurs partenaires. Ce support recense l'actualité ainsi que les évolutions législatives et celles des services en lignes de la CARSAT. Cette newsletter partenaires sera transmise aux CDAS du Département via les boîtes mail générique des CDAS (cf. annexe n°4 : Coordonnées des CDAS).

II. Sur la complémentarité d'intervention entre le service social départemental et le service social de l'assurance maladie

La présente convention de coopération vise à présenter les missions et périmètres d'intervention du service social départemental d'Ille-et-Vilaine, du service social de l'assurance maladie Bretagne et à mieux coordonner leurs actions.

Elle s'inscrit dans le prolongement de la précédente convention d'engagements réciproques relative à la mise en œuvre de l'Accueil Social inconditionnel de proximité (ASIP) signée entre le Département et la CARSAT Bretagne, et s'appuie sur le constat partagé d'une nécessaire clarification et construction de nos complémentarités d'intervention. Le service social de l'assurance maladie traite quasi exclusivement de situations en lien avec la maladie. Les liens sont donc très forts avec un autre organisme : la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), même si administrativement il est rattaché à la CARSAT. C'est pourquoi, à travers ce volet, il sera parfois fait référence à la CPAM.

1 – Missions de chaque institution en matière d'accompagnement individualisé

❖ Missions et priorités du Service Social de l'assurance maladie

➤ *Périmètre d'intervention*

Le service social de l'assurance maladie, spécialisé en santé, accompagne les assurés du régime général, les travailleurs indépendants et les retraités fragilisés par la maladie.

Le service social intervient lorsque la problématique de santé a des répercussions sur la vie familiale, professionnelle, sociale et/ou économique.

➤ *Les moyens humains du service social de l'assurance maladie Ille-et-Vilaine*

Le service social de l'assurance maladie est composé - au 09/01/2025 - de 16 assistants de service social (ASS), 5 Conseillers Service Assurance Maladie (CSAM), 1 assistante gestionnaire encadrement, 1 responsable adjointe et 1 responsable départementale répartis sur 2 sites : Rennes et Saint-Malo.

Les Conseillers Service Assurance Maladie sont les premiers interlocuteurs du service social ; ils assurent l'accueil téléphonique et mail du service, réalisent une première évaluation des demandes afin de les orienter pour suite à donner.

Les assistants de service social réalisent l'accompagnement des assurés.

Cf. annexe n°5 : répertoire du service social de l'assurance maladie et organisation géographique

➤ *Les modalités d'intervention*

Accueil téléphonique par les CSAM (via le 3646 dites « Service social ») : ouvert tous les jours de la semaine de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 - sauf le lundi après-midi

Accueil physique uniquement sur rendez-vous par les ASS au sein des lieux de permanence (19 lieux d'accueil au 24/07/2024)

Pour les situations relevant des missions du service social de l'assurance maladie, les échanges entre les deux institutions se feront prioritairement par contact téléphonique via le 3646, dire « Service social » pour un accès direct aux conseillères Assurance maladie ou par mail à ssr35.rennes@carsat-bretagne.fr

Le service social de l'assurance maladie CARSAT Bretagne s'engage à accuser réception de tout signalement dans les 48h.

➤ *La mission des travailleurs sociaux*

Les assistants sociaux accompagnent les assurés du régime général, travailleurs indépendants et retraités fragilisés sur 2 axes d'intervention :

- La Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) : assurés du régime général en arrêt de travail ou travailleurs indépendants confrontés à une problématique de santé qui risque de rendre difficile le maintien en emploi.
- La sécurisation des Parcours en Santé (SPS) : assurés du régime général, travailleurs indépendants fragilisés par un état de santé qui a des répercussions sur la vie sociale, familiale, professionnelle et/ou économique (passage en invalidité, annonce d'une pathologie lourde et invalidante, décès...), ainsi que les retraités fragilisés par une situation de forte rupture en lien avec l'état de santé ayant des conséquences importantes.

L'accompagnement social a pour objectif d'aider les assurés à faire face aux conséquences de la maladie en réalisant un accompagnement social global (accompagnement dans les démarches, ouverture de droits, mobilisation d'aides financières ou de dispositifs d'action de remobilisation...). L'offre peut être individuelle et/ou collective.

Le service social propose en effet des interventions sociales d'intérêt collectif (ISIC) sous diverses modalités : travail social de groupe (TSG), webinaire, ateliers... et autour de thématiques diverses (souffrance au travail, cancer, arrêt de travail...)

❖ **Missions et priorités du service social polyvalent (Département d'Ille-et-Vilaine)**

« Le service public départemental d'action sociale a pour mission générale d'aider les personnes rencontrant des difficultés à retrouver ou à développer leur autonomie de vie » : Article 123-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

En Ille-et-Vilaine, l'action des équipes sociales et médico-sociales des 22 CDAS couvrant le territoire départemental vise 3 grandes finalités :

- Préserver, renforcer ou reconstruire le lien social pour favoriser le mieux vivre ensemble.
- Prévenir les situations d'exclusion et favoriser l'insertion :
 - o en accompagnant les personnes vers l'autonomie ;
 - o en les rendant actrices de leur propre changement ;
 - o en renforçant leur pouvoir d'agir dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la parentalité, du budget, de la vieillesse et du handicap, de l'insertion sociale et socio-professionnelle, du logement, de l'accès aux droits.
- Protéger les mineurs, les majeurs vulnérables.

Pour répondre à ces finalités, la collectivité s'appuie sur :

- des compétences : administratives, sociales et médico-sociales ;
- des outils : dispositifs de droits communs ou spécialisés mis en place par les pouvoirs publics ;
- une organisation territoriale qui permet d'adapter son intervention aux réalités et aux besoins locaux.

Les interventions des équipes sociales et médico-sociales des CDAS couvrent des domaines très variés qui concernent tous les cycles de la vie. Les missions exercées au sein des CDAS sont encadrées par des textes réglementaires regroupés dans le Code de l'Action Sociale et des familles. Tous les professionnels exerçant au sein des CDAS concourent ou mettent en œuvre ces missions. L'intervention sociale des équipes de CDAS se fait en complémentarité avec les autres acteurs du social et intervient de manière subsidiaire aux dispositifs spécialisés s'ils existent. Les professionnels des CDAS n'ont donc pas vocation à intervenir lorsque la personne bénéficie déjà de l'intervention d'un travailleur social compétent dans le domaine concerné.

2 – L'organisation des services sociaux : les CDAS et le service social de la CARSAT

❖ Le service social de la CARSAT

➤ *L'orientation, l'accueil*

L'accueil se fait :

- Par téléphone (Csam) : 3646 dites « service social »
- En rdv physique (ASS) au sein des 19 lieux de permanence sociale

Le service social de l'assurance maladie dispose d'une fiche de détection (cf. annexe n°6) que tout partenaire peut compléter pour signaler une situation en sélectionnant le motif d'orientation. Cette fiche est à transmettre à : ssr35.rennes@carsat-bretagne.fr via le canal d'échanges sécurisés BlueFiles afin d'assurer la protection des données qu'elle contient (cf. annexe 3).

➤ *L'accompagnement social*

L'accompagnement social a pour objectif d'aider les assurés à faire face aux conséquences de la maladie en réalisant un accompagnement social global (accompagnement dans les démarches, ouverture de droits, mobilisation d'aides financières ou de dispositifs d'action de remobilisation...). Sur le volet PDP, l'objectif de l'accompagnement social est également de préparer l'assuré à mieux vivre sa situation future et de contribuer à garantir la réussite d'une reprise de travail : maintien sur le poste d'origine ou réorientation professionnelle pour accéder à un emploi compatible avec l'état de santé.

❖ Les CDAS

Les CDAS ont une mission d'accueil d'un public large ayant une demande sociale. S'ils sont chargés d'accueillir l'ensemble de la population de leur territoire, ils n'ont pas vocation à être le seul interlocuteur de leur territoire. Ils doivent en revanche être en mesure d'orienter vers les partenaires chargés de répondre à leurs demandes spécifiques.

➤ *L'orientation et place de l'accueil*

Le Département a posé des principes en termes d'accueil physique, téléphonique. Ils concernent tous les CDAS, quel que soit leur mode d'organisation. Cependant, au regard du nombre de personnes accueillies, très variable d'un CDAS à l'autre, les modalités d'organisation décrites peuvent être modulées.

La fonction d'accueil, dans toutes ses dimensions, est assurée par une équipe dédiée composée d'agents d'accueil social, d'un.e informateur.ice social.e et d'un ou plusieurs assistant.es de service social.

L'accueil constitue le premier contact de l'utilisateur avec les services et fait pleinement partie du processus d'intervention sociale.

L'accueil en CDAS s'inscrit dans la logique de l'accueil inconditionnel de proximité (ASIP) et est composé de deux niveaux :

- ✓ **L'accueil de premier niveau**, qu'il soit physique, téléphonique, permet à la personne d'être prise en compte dans sa demande, écoutée, informée et orientée vers l'interlocuteur pertinent. Les agents administratifs ont une connaissance suffisamment précise des compétences des partenaires pour orienter directement vers l'interlocuteur adéquat. Les CDAS ont une mission généraliste mais ne sont pas en mesure de répondre à certaines demandes spécifiques.
- ✓ **L'accueil de deuxième niveau permet de :**
 - définir, clarifier, préciser la demande de la personne ;
 - évaluer le degré d'autonomie de la personne ;
 - conseiller, d'aider aux démarches d'accès aux droits (instruction de demandes) ;
 - évaluer le caractère urgent de la demande ; accueillir et écouter les personnes dont la situation relève de l'urgence sociale. Un travailleur social assure alors l'accueil de ces personnes.

L'évaluation à l'accueil de deuxième niveau peut donner lieu à une proposition d'accompagnement social par d'autres professionnels.

➤ *L'accompagnement*

À toutes les étapes du processus d'accompagnement, la responsabilité du service social départemental est de :

- prendre en compte la parole de la personne, sa demande, ses besoins, ses attentes et ses ressources, l'aider à les faire émerger, à les élaborer et à les préciser ;
- favoriser la définition d'objectifs partagés et les prioriser ;
- aider la personne à faire évoluer sa situation en s'appuyant sur son expérience de vie, son entourage familial et son environnement.

L'accompagnement s'ajuste au besoin des personnes, le principe est de convenir avec elles des objectifs partagés quand cela est possible. L'accompagnement social peut prendre fin si les objectifs sont atteints, si un passage de relais est réalisé, si la personne ne souhaite plus être accompagnée.

➤ *La concertation de service social*

Au sein de chaque CDAS, c'est une instance d'échanges entre professionnels et de validation concernant :

- les transmissions de situations individuelles entre professionnels du CDAS ou entre CDAS et partenaires :
 - o passage de l'équipe accueil vers l'accompagnement
 - o attribution d'une situation nouvelle
 - o changement d'intervenants
 - o fin d'accompagnement et suites à donner
- l'échange sur des modalités d'intervention spécifique à mettre en place : accompagnement conjoint avec la protection maternelle et infantile (PMI) ou un autre service, co-intervention ...

3 – Les modalités de coopération entre les CDAS et le service social de l'assurance maladie

Les relations partenariales sont essentielles au travail social. Les circuits et modalités de coopération entre nos services n'ont pas vocation à supprimer des fonctionnements de proximité déjà mis en place et donnant satisfaction. Il convient donc de maintenir le dialogue direct quand c'est possible et autres modalités de communication prenant le relais lorsque c'est impossible.

➤ *L'accueil et l'orientation 1er niveau*

Il est essentiel que dès le 1^{er} accueil, l'orientation la plus adaptée soit réalisée, c'est donc un moment crucial pour identifier le service social correspondant le mieux à la demande de la personne.

Lors du premier accueil (CDAS, CARSAT et CPAM), une attention particulière doit être portée au motif de la demande :

- o **si elle concerne les droits CARSAT ou CPAM**, l'orientation doit se faire uniquement auprès des conseillers à l'accueil des agences CARSAT ou de la CPAM qui pourront recevoir l'assuré sur rendez-vous que la personne soit connue ou non d'un travailleur social.
- o **si elle concerne des aides et domaines d'intervention du Département**, l'orientation se fait vers le CDAS du domicile,
- o **si elle concerne une demande d'accompagnement social**, il convient de qualifier le besoin pour déterminer le service vers lequel il y a lieu d'orienter la personne : service social du CDAS ou service social de l'assurance maladie (cf. description des rôles ci-après). Si les faits ou événements sont évalués comme relevant du périmètre d'intervention du service social de l'assurance maladie, l'orientation doit être faite prioritairement vers celui-ci, et réciproquement pour le CDAS.
- o **si la personne est déjà en lien un travailleur social** : le principe est bien d'avoir une continuité dans les accompagnements, la priorité est donc d'orienter vers le travailleur social qui accompagne déjà la personne. Si nécessaire, une co-intervention pourra être envisagée.

Dans la mesure où la personne est en capacité de faire elle-même cette démarche, il convient de lui transmettre les coordonnées du service social dont elle relève afin qu'elle contacte directement le service après avoir évalué de quel périmètre d'intervention elle relève. La fiche de détection permet d'identifier les questions à se poser (annexe n°6).

En cas de difficulté pour la personne d'effectuer ce type de démarche, le CDAS s'engage à transmettre la fiche détection auprès du secrétariat (voir mode opératoire de l'utilisation de Bluefiles en annexe n°3)

➤ *Accompagnement social global et référent de parcours*

Les CDAS comme le service social de l'assurance maladie partagent deux principes qui conduisent l'action : celui d'accompagner les personnes dans leur globalité et d'assurer la continuité dans les parcours.

L'approche globale permet de prendre en compte le ménage dans l'intégralité de sa situation familiale : budget, santé, logement, emploi... Le travailleur social qui accompagne une famille est son interlocuteur privilégié. La vision globale qu'il a de la situation induit que c'est à lui de porter et d'accompagner l'instruction de toute demande visant à faire valoir des droits, à les maintenir ou à obtenir des aides visant à faire face à la situation rencontrée (relogement social prioritaire, demandes d'aides financières auprès du Département ou de la CPAM,...).

Dans certaines situations, plusieurs interlocuteurs peuvent intervenir. Dans ce cas, il s'agit d'identifier qui joue le rôle spécifique de référent de parcours, garant du sens de l'accompagnement global, du parcours et de la cohérence des interventions au regard du projet de la personne. Le référent de parcours est un interlocuteur privilégié et repéré par la personne, sans forcément être l'intervenant unique. Il a un rôle de coordination des interventions menées avec la personne.

➤ *La co-intervention et le passage de relais*

La **co-intervention** est l'intervention conjointe de deux professionnels lorsque la problématique repérée nécessite simultanément des compétences complémentaires, ou lorsqu'elle est particulièrement complexe. La pertinence de ce mode d'intervention fait l'objet d'une évaluation lorsque des éléments peuvent amener un travailleur social et la personne concernée à envisager une co-intervention.

Le **passage de relais** s'effectue lorsque les besoins de la personne ont évolué et qu'un autre service semble à même de répondre aux besoins identifiés.

L'accompagnement par le service social de l'assurance maladie n'est possible que pendant la période d'arrêt de travail (à l'exception des travailleurs indépendants). Cet accompagnement a donc vocation le plus souvent à être temporaire.

- Si la personne est déjà accompagnée par le CDAS : il

peut être pertinent d'envisager une co-intervention pendant la durée de l'arrêt sur les problématiques liées à cet arrêt. Le travailleur social du CDAS, du fait qu'il soit déjà identifié reste le référent de parcours de la personne. Le travailleur social de l'assurance maladie pourra soutenir la personne dans les problématiques liées à la maladie et l'orienter le cas échéant vers des dispositifs adaptés.

- Si la personne est accompagnée par le service social de l'assurance maladie : la co-intervention ou le passage de relais seront envisagés si nécessaire au moment le plus opportun.

Les principes communs de la co-intervention et du passage de relais :

- se fait en accord avec la personne,
- toute orientation doit être accompagnée d'une communication écrite ou orale améliorant ainsi la qualité du service à rendre et la coordination entre les différents professionnels.

Pour solliciter un passage de relais

- le service social de l'assurance maladie sollicite le CDAS pour un passage en concertation de service social via le mail générique (voir annexe n°4) du CDAS en vue d'un passage en concertation.

- Le CDAS transmet la fiche de détection de la fragilité sociale (annexe n°4) en utilisant le mail générique du service : ssr35.rennes@carsat-bretagne.fr via la plateforme BlueFiles.

C'est suite à l'étude de la demande que le passage de relais ou la co-intervention est acté. Il convient alors d'organiser les modalités de relais ou la répartition des rôles entre les intervenants.

Ces modalités de transmission ne doivent pas empêcher les liens directs entre professionnels de chaque institution. Le travail en réseau reste l'un des outils essentiels au travail social permettant de construire ou entretenir les relations partenariales.

Situation particulière : la protection de l'enfance

Lorsqu'une situation est déjà connue du CDAS en lien avec la protection de l'enfance, le CDAS maintiendra quoi qu'il arrive son intervention (co-intervention possible).

Si le travailleur social de l'assurance maladie observe une problématique protection de l'enfance sur une situation non connue du CDAS, celui-ci est tenu d'informer le CDAS qui appréciera les suites à donner (sauf en cas d'urgence art.40 directement auprès du parquet). Néanmoins, il assume la responsabilité de ses déclarations face à la famille.

➤ *La complémentarité des compétences*

Les travailleurs sociaux du service social de l'assurance maladie, lors de leurs accompagnements, peuvent être confrontés à des problématiques, des questionnements qu'ils rencontrent peu dans leur pratique car éloignés de leurs missions premières. Dans ces situations, il peut sembler pertinent d'échanger avec une assistante sociale du CDAS sans pour autant qu'un passage de relais ou une co-intervention soit nécessaire ou opportun.

L'échange avec une ASS du CDAS suffit très souvent à sécuriser le travailleur social du service social de l'assurance maladie et à conforter ou donner des nouvelles pistes d'accompagnement. Aussi la facilité de lien avec les travailleurs sociaux du CDAS est un incontournable pour fluidifier les échanges.

De même, les travailleurs sociaux du CDAS peuvent prendre contact avec les travailleurs sociaux de l'assurance maladie pour se voir préciser des informations nécessaires à l'accompagnement social d'une personne.

Dans ces cas de figure :

- L'accueil CDAS orientera vers l'ASS du 2^e niveau d'accueil pour un échange téléphonique.
- Le travailleur social du CDAS pourra solliciter directement le travailleur social de l'assurance maladie pour un conseil technique (cf. répertoire en annexe n°5).

➤ *Les situations urgentes*

L'urgence exprimée s'apprécie en tenant compte :

- De la personne (vulnérabilité, détresse, enfants en bas âge, isolement...) ;
- Et de l'existence ou non d'un travailleur social référent (interne ou externe). La demande sera prioritairement traitée par le référent social.

L'urgence concerne les demandes relatives à :

- l'aide alimentaire ;
- l'absence de logement ou d'hébergement ;
- la menace de coupures d'énergie ;
- la protection de l'enfance ;
- les violences conjugales.

Le service social de l'assurance maladie a un délai moyen de 15 jours à 3 semaines pour un premier rendez-vous. Le CDAS, en fonction de son organisation et de sa capacité à prendre en charge la demande, évaluera les suites à donner dans l'attente d'une première rencontre avec le service social de l'assurance maladie pour activer les premières actions nécessaires au soutien de la personne. Celle-ci fera le lien avec le service comme indiqué plus haut (la personne est en capacité de prendre elle-même le rendez-vous auprès du service social. Dans le cas contraire, un lien avec l'assistante sociale de la CARSAT ou la transmission de la fiche détection sera réalisée).

En cours d'accompagnement, le service social de l'assurance maladie assure les réponses aux personnes déjà suivies.

- **Protection des données**

La mise en œuvre de cette convention se réalise dans le respect de la protection des données à caractère personnel.

- 1) le 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 (règlement général sur la protection des données RGPD),
- 2) la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée),
- 3) le Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

- **Caractéristiques des activités de traitement**

- **Finalité** : Les échanges de données personnelles visent à signaler la situation administrative de l'usager des CDAS d'Ille et Vilaine vis-à-vis de la retraite dans un objectif d'accès aux droits, le cas échéant, prendre contact directement avec l'usager pour examiner ses droits. Ces données permettront à la Carsat de Bretagne d'analyser la situation de l'usager et de prendre contact avec lui. Concernant l'action sociale, l'objectif du traitement de données est de permettre le signalement des usagers en situation de fragilité afin de les accompagner dans les problématiques liées à leur arrêt de travail.
- **Base légale** : mission d'intérêt public (article 6-1 e du RGPD). Ce dispositif s'inscrit dans la lutte contre le non-recours au droit et aux prestations (article L261-1 du code de la sécurité sociale)
- **Base légale fondant la demande de transfert d'informations** : l'article L.114-8 (II) du CRPA
- **Nature des données personnelles** : Nom, prénom et numéro de téléphone des travailleurs sociaux des CDAS et nom, prénom, numéro de sécurité sociale, adresses mail et postale, numéro de téléphone de l'assuré.
- **Emetteurs/Destinataires** : Il s'agit des travailleurs sociaux des CDAS et des Techniciens Retraite
- **Canal de transmission** : Mail sécurisé par l'utilisation de l'application BlueFiles
- **Conservation des données** :
 - Par le Département d'Ille et Vilaine : Le Département d'Ille-et-Vilaine conserve la fiche de liaison le temps nécessaire à l'accompagnement de la personne. La conservation prend fin au plus tard à la clôture de l'accompagnement. Cette conservation se fait sous sa responsabilité exclusive.
 - Par la Carsat de Bretagne : La Carsat de Bretagne conserve les mails selon le paramétrage BlueFiles. La suppression se fait de manière automatique au bout de 20 jours. A réception et dans ce délai de 20 jours, les fiches de contact seront scannées dans l'appliquet métier de la Retraite. Les données sont conservées au plus tard jusqu'à l'extinction du droit aux prestations dont bénéficie l'assuré ou, le cas échéant, dont bénéficient ses ayants-droits. La purge des données de cet applicatif est sous la Responsabilité exclusive de la Carsat Bretagne.
- **Hébergement des données** : La conservation des données réalisées sous la responsabilité de la Carsat de Bretagne se fait au sein de l'Union-Européenne. La conservation des données réalisées sous la responsabilité du Département d'Ille-et-Vilaine se fait au sein de l'Union européenne.

- **Responsabilités**

Les Parties s'accordent sur leur désignation en tant que Responsables Conjointes Distincts du traitement selon la définition de l'article 26 du Règlement Général sur la Protection des Données. Et ce, du fait qu'ils déterminent conjointement les moyens et/ou les finalités des Activités de traitement objets du contrat, en tout ou partie.

Les Parties s'accordent à se répartir de manière transparente les obligations incombant au Responsable du traitement conformément à leurs interventions respectives.

Les Parties sont responsables de leurs traitements respectifs. Le Département d'Ille et Vilaine est responsable de la gestion des Données jusqu'à leur mise à disposition de la Carsat Bretagne. La Carsat Bretagne est responsable de traitement à compter de la réception de ces données.

Il appartient à chaque partie d'informer les personnes concernées du traitement de données personnelles qu'elles mettent en œuvre et des moyens dont les personnes concernées disposent pour exercer leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment leur droit d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition.

Chaque partie informe l'autre partie de la survenance de toute violation de données personnelles susceptibles d'avoir, directement ou indirectement, des conséquences pour l'autre partie, ainsi que de toute plainte qui lui serait adressée par une personne concernée par le traitement. Cette information intervient dans les plus brefs délais et au plus tard 72 heures après la découverte de la violation de données ou la réception de la plainte. Les deux parties se concerteront afin de déterminer les modalités d'information des personnes concernées si un risque élevé pour le respect de la vie privée est avéré.

Les parties s'engagent mutuellement à coopérer en cas de demande d'exercice des droits des personnes.

Les deux parties s'engagent, également, à :

- mettre en place un registre des activités de traitement ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- suivre les recommandations et les conseils de la CNIL et de l'ANSSI ;
- informer les personnes concernées sur le détail des traitements et sur leurs droits ;
- mettre en œuvre les mesures utiles pour sécuriser les données à caractère personnel ;
- conserver les données à caractère personnel pour une durée strictement nécessaire à l'exécution des objectifs fixés.

- **Obligations des parties**

1 Obligations inconditionnelles des Parties

Dans le cadre de leur intervention, et tout au long des activités de traitement, chaque Partie s'engage à se conformer aux dispositions suivantes :

- a. Traiter les données à caractère personnel conformément aux caractéristiques des activités de traitement susvisées. A cet égard, chaque Partie reconnaît avoir pleine connaissance que, si elle venait à traiter des données à caractère personnel d'une manière autre que celle définie dans les caractéristiques des Activités de traitement, elle serait alors considérée comme responsable du traitement à part entière et serait, en conséquence, soumise aux obligations afférentes prévues par la Réglementation applicable.
- b. Adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant de répondre aux exigences de sécurité du Traitement prévues à l'article 32 du RGPD. Et ce compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques.
- c. Limiter l'accès aux données à caractère personnel aux employés en charge des Activités de traitement, et seulement dans la mesure nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leurs sont confiées. En veillant à ce que ces employés respectent la confidentialité des données auxquelles ils ont accès.
- d. Communiquer à la Partie débitrice d'une obligation, toute information susceptible de l'aider à s'acquitter de cette obligation. Et ce, notamment lorsque cette dernière est débitrice de l'obligation de notifier une violation de données à caractère personnel.
- e. Prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services objets de la prestation, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut conformément à l'article 25 du RGPD.
- f. Désigner un Délégué à la protection des données si la réglementation applicable l'exige, et communiquer ses coordonnées à l'une des Parties sur demande.
- g. Documenter et tenir à jour, conformément à l'article 30 du RGPD, un registre des activités de traitement effectuées sous leur responsabilité.
- h. Coopérer avec l'Autorité de contrôle compétente dans l'exercice de ses missions.
- i. Informer l'ensemble des Parties sans délai de toute opération de contrôle diligentée par l'Autorité de contrôle au sein de ses propres locaux dès lors que ce contrôle porte sur les activités de traitement.
- j. Répondre à toute demande de renseignement relative à la protection des données à caractère personnel, lorsque celle-ci n'implique par l'exercice d'un droit au titre des articles 15 à 22 du RGPD.

2 Obligations des Responsables Conjointes du traitement telles que réparties entre les Parties

Conformément à leur accord au titre de la mise en place des activités de traitement, les Parties s'engagent à se conformer aux dispositions suivantes leur étant respectives :

Département d'Ille-et-Vilaine :

- Informer les personnes concernées sur les caractéristiques des activités de traitement conformément aux articles 12, 13 et 14 du RGPD.
- Assurer une purge effective des données conformément aux durées de conservation définies pour les fiches

CARSAT :

- Assurer la gestion et l'effectivité des droits des personnes concernées conformément à l'article 12 du RGPD, et pour les droits énumérés aux articles 15 à 22 du RGPD.
- Assurer une purge effective des données conformément aux durées de conservation définies pour les outils dont elle est seule responsable des traitements
- Notifier à l'Autorité de contrôle, au nom et pour le compte des Responsables Conjointes du traitement, la violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, au plus tard, soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance, à moins que la violation de données à caractère personnel en cause ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les personnes concernées.
- Notifier au nom et pour le compte des Responsables Conjointes du traitement, la violation de données à caractère personnel aux personnes concernées affectées, lorsque celle-ci est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les personnes concernées. Le contenu de la notification est conforme aux exigences de l'article 34 du RGPD.

3 Désignation des Délégués à la protection des données personnelles

Le Délégué à la protection des données personnelles de la CARSAT Bretagne,
informatiqueetlibertes@carsat-bretagne.fr

Le Délégué à la protection des données personnelles du Département d'Ille-et-Vilaine : dpo@ille-et-vilaine.fr

- **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 représentées la direction carrière et retraite de la CARSAT, la direction Action sociale de la CARSAT 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. En cas de difficulté rencontrée par l'une ou l'autre de nos institutions, une réunion particulière sera planifiée.

Les indicateurs suivants pourront être examinés :

- Sur le volet I :
 - o Nbre de signalements par CDAS via le canal de contact privilégié
 - o Evaluation qualitative de l'utilisation du canal de contact privilégié au regard du cadre posé : les professionnels de CDAS comme ceux de la CARSAT faisant usage de ce canal seront amenés à alerter les contacts référents de chaque institution en cas de dysfonctionnement constaté

- Sur le volet II :

Il s'agira d'éléments qualitatifs en lien avec les retours des professionnels du service social de l'assurance maladie d'une part et des responsables de CDAS d'autre part. Il s'agira principalement de vérifier que l'interpellation du service social de l'assurance maladie par les CDAS et réciproquement s'opère à bon escient.

Les contacts référents sont :

- Pour la CARSAT Bretagne :
 - o La chargée de projet Partenariat de la direction Carrière et retraite,
 - o La responsable du service social de l'assurance maladie,
- Pour le Département :
 - o La coordinatrice de l'ASIP à la Délégation à la vie sociale et aux CDAS
 - o La conseillère en travail social chargée de la complémentarité des interventions des services sociaux à la délégation à la vie sociale et aux CDAS

- **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 Carsat Bretagne

Le Directeur

Pour le Département d'Ille-et-Vilaine

La Première Vice-présidente

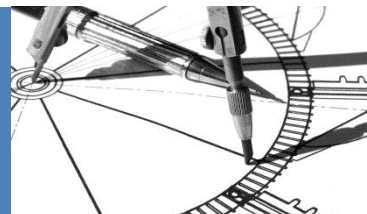
Monsieur Laurent JALADEAU

Madame Anne-Françoise COURTEILLE

ANNEXES :

- 1. Note méthodologique pour la mise en place d'un circuit d'urgence pour les demandes émanant du Département d'Ille-et-Vilaine relatives aux droits de la retraite
- 2. Fiche de liaison retraite
- 3. Mode opératoire pour les échanges sécurisés via BlueFiles
- 4. Coordonnées des CDAS
- 5. Répertoire du service social de l'assurance maladie et organisation géographique
- 6. Fiche de détection de fragilité sociale pour les situations à orienter vers le service social de l'assurance maladie

MISE EN ŒUVRE D'UN
CIRCUIT D'URGENCE POUR
LES DEMANDES EMANANT
DU DEPARTEMENT D'ILLE-
ET-VILAINE



DOMAINE CONCERNE	DIRECTION CARRIERE RETRAITE— GESTION DES FLUX		
EMETTEUR(S)	Catherine Pinvidic (PODS)	DATE	15/01/2025

DESTINATAIRES

Conseil Départemental d'Ille et Vilaine

CONTEXTE – FAITS GENERATEURS

A compter de la signature de la convention, ouverture d'une expérimentation de 6 mois visant à diffuser ce canal de contact privilégié auprès des 22 CDAS d'Ille-et-Vilaine.

PERIMETRE des demandes

Situations urgentes d'accès aux droits de la retraite : pour tout public, situations avec rupture de ressources ou suspension de paiement.

L'interruption peut être déjà survenue (ex : date de départ à la retraite dépassée et absence de paiement, paiements suspendus) ou être imminente (ex : absence de notification de la retraite avec date qui approche)

Situations bloquées d'accès aux droits de la retraite :

- dossier en cours, tous les recours ont été épuisés (messagerie via l'espace personnel, plateforme téléphonique) mais n'ont pas permis l'obtention d'une réponse
- Ou

- incompréhension dans la procédure d’instruction du dossier et nécessité pour le professionnel de CDAS d’obtenir des clarifications et/ou informations complémentaires pour aider l’usager

ORGANISMES partenaires concernés

Les 22 CDAS du Département sont concernés par cette expérimentation.

L’identification de l’émetteur du mail est réalisée par l’adresse mail :
prenom.nom@ille-et-vilaine.fr

MODALITES de mise en œuvre

4.1 Fiche de liaison :

Création d’une fiche de liaison par la Carsat. Cette fiche de liaison complétée par le Conseil Départemental recensera différents éléments permettant de traiter de façon optimum les demandes. Elle sera jointe à chaque mail.

4.2 Mail :

Le mail aura pour objet : « Urgence CD35 » et ne devra contenir ni nom, ni nir dans cette rubrique.

Afin d’en faciliter l’orientation vers le Technicien/Conseiller concerné, mais aussi à des fins de suivi, un seul mail par usager.

CIRCUIT mis en place

Les actions suivantes sont menées par l’équipe des Flux Entrants (équipe de 12 personnes) de la Carsat :

- Réception des demandes sur rennesbalcdcrpartenaires@carsat-bretagne.fr
- Génération d’un accusé de réception automatique
- Enregistrement de données sous I/Production/Gestion des Flux/Courrier/Statistiques/TS-Suivi mensuel Balc partenaires et LIO
- Ventilation journalière des demandes pour prise en charge vers :
 - Balc des agences et unités Retraite concernées (Consultation du Bureau Métier selon la situation et copie à l’instructeur du dossier)

Les unités de travail et les agences Retraite prennent en charge la demande pour en assurer la réponse :

- Transmission d’une réponse à l’usager sous 72h00 par téléphone. Si le partenaire a émis dans la fiche de liaison le souhait d’être aussi destinataire de la réponse, la réponse lui sera adressée parallèlement par mail via BlueFiles.

- Par mail : Utilisation de l'appliquet BlueFiles permettant les échanges sécurisés des données (Voir fiche de procédure BlueFiles)

EVALUATION de l'expérimentation

Indicateurs :

- Nbre de signalements par CDAS via le canal de contact privilégié
- Evaluation qualitative de l'utilisation du canal de contact privilégié au regard du cadre posé : les professionnels de CDAS comme ceux de la CARSAT faisant usage de ce canal seront amenés à alerter les contacts référents de chaque institution en cas de dysfonctionnement constaté

Instances :

- réunions techniques interinstitutionnelles
- réunion annuelle à titre de bilan intermédiaire associant les directions de chaque partie

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

REFERENTS

- Pour la CARSAT Bretagne :
 - La chargée de projet Partenariat de la direction Carrière et retraite,
 - La responsable du service social de l'assurance maladie
- Pour le Département :
 - La coordinatrice de l'ASIP à la Délégation à la vie sociale et aux CDAS
 - La conseillère en travail social chargée de la complémentarité des interventions des services sociaux à la délégation à la vie sociale et aux CDAS

Fiche de liaison retraite – Conseil départemental 35

Adresse mail de contact : RennesBalcDcrPartenaires@carsat-bretagne.fr
via BlueFiles uniquement

Date de création de la fiche :		CDAS émetteur :	
--------------------------------	--	-----------------	--

Collaborateur CDAS en charge de la demande	
NOM Prénom :	
Téléphone :	

Identité de la personne :	
Nom de naissance :	
Nom marital :	
Prénom :	
NIR :	
Adresse postale :	
Adresse mail :	
Téléphone :	

Pour cocher, mettez 1 X dans les cases correspondantes :

Situation administrative	
☐	AAH
☐	RSA
☐	France Travail
☐	En activité
☐	Invalidité
☐	Autre

Type de dossier concerné	
☐	Pension de retraite
☐	Pension de réversion
☐	ASI-ASPA (Allocation Supplémentaire d'Invalidité et Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)
☐	Autre

Motif de la demande	
☐	Situations avec rupture de ressources, non recours à un droit ou suspension de paiement
☐	Dossier en cours, tous les recours ont été épuisés (messagerie via l'espace personnel, plateforme téléphonique) mais n'ont pas permis l'obtention d'une réponse
☐	Incompréhension dans la procédure d'instruction du dossier et nécessité pour le professionnel de CDAS d'obtenir des clarifications et/ou informations complémentaires pour aider l'utilisateur

Commentaire / précisions sur la situation :**Réponse sur la situation**

Le partenaire souhaite être destinataire en copie de la réponse adressée à l'utilisateur :

OUI ☐

NON ☐

☐ Je souhaite que le professionnel du Département d'Ille-et-Vilaine soit informé de ma situation vis-à-vis de la Retraite.

Vos données sont transmises à la Carsat de Bretagne qui les traite pour instruire votre demande de retraite. Il s'agit d'une mission d'intérêt public. Seuls les salariés habilités des Carsats et de la Cnav et, le cas échéant, les sous-traitants auront accès à vos données. Ces données seront conservées au plus tard jusqu'à l'extinction du droit aux prestations dont vous bénéficiez ou dont bénéficient vos ayants-droits. Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité sur vos données. Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez prendre contact avec la DPO par mail à l'adresse informatiqueetlibertes@carsat-bretagne.fr ou par courrier à l'adresse suivante Carsat Bretagne, Data Protection Officer, 236 rue de Chateaugiron, 35030 Rennes cedex 9. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

☐ Je ne m'oppose pas au traitement de mes données personnelles par la Carsat de Bretagne

Date et Signature de l'assuré

ECHANGES SECURISES BLUEFILES

DOMAINE CONCERNE	PARTENAIRES ET DIRECTION CARRIERE RETRAITE CARSAT		
EMETTEUR(S)	Catherine Pinvidic/Régis Lechaux (Partenariat et Offre de Services)	DATE	16/01/2025

DESTINATAIRES

Partenaires/Direction Carrière et Retraite Carsat

1. CONTEXTE - FAITS GÉNÉRATEURS

Nos métiers et missions respectives nécessitent que nous échangions sur la situation d'utilisateurs communs. Nous avons ainsi mis en place des circuits d'échanges de données.

L'échange de ces données, dites sensibles, doit se faire dans un cadre sécurisé comme nous le propose la solution BlueFiles

En effet, l'Assurance Retraite vient de se doter de la solution française BlueFiles pour sécuriser les échanges de mails et de documents vers tous les destinataires internes à la sphère sociale et externes.

2. FINALITÉ

Cette solution permet de réaliser des transferts/réception sécurisés de mails, de fichiers et de dossiers volumineux et/ou contenant des données sensibles.

Bluefiles ne se substitue pas à la classification des documents, c'est une couche de protection supplémentaire.

3. CRÉATION D'UN COMPTE

Se connecter à Bluefiles : <https://bluefiles.com/fr>

Cliquer sur le bouton « **Se connecter** » .



Pour créer votre compte Bluefiles, cliquer sur « **Vous n'avez pas de compte – Créer un compte** »



Renseigner les informations demandées puis cliquer sur « **Créer** »

Vous devrez ensuite créer un mot de passe en respectant les conditions requises.



[Annuler](#)

Mot de passe

Veuillez saisir un mot de passe de votre choix en tenant compte des conditions ci-dessous

- 12 caractères
- 1 minuscule
- 1 majuscule
- 1 chiffre
- 1 symbole
- 2 classes
- Niveau de sécurité à 100%

VALIDER

Vous recevrez un mail de confirmation de création de compte dans votre messagerie

Vos comptes BluePass et BlueFiles ont été créés avec succès.

Un e-mail vous a été envoyé pour confirmer votre compte.

Dans le cas où vous ne retrouveriez pas cet e-mail dans votre boîte de réception, nous vous invitons à vérifier que celui-ci ne soit pas présent dans vos spams.

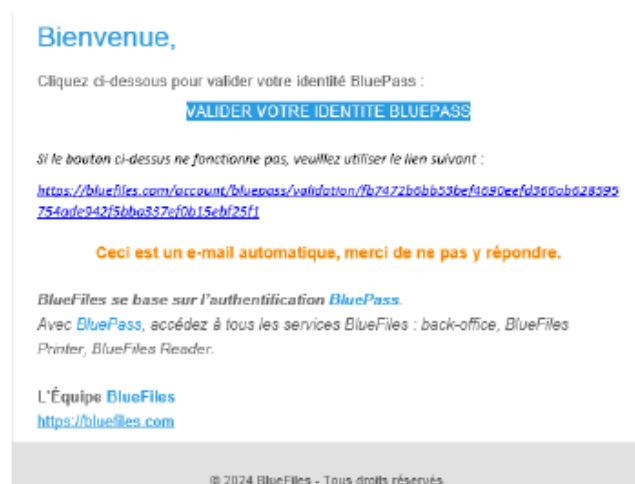
Ci-dessous, vous trouverez l'empreinte des clés publiques qui ont été créées et associées à votre compte BluePass.

6d:2bf53a7236b8ee5a5fc394f2ac03a2f13e7564f29e12

Copier

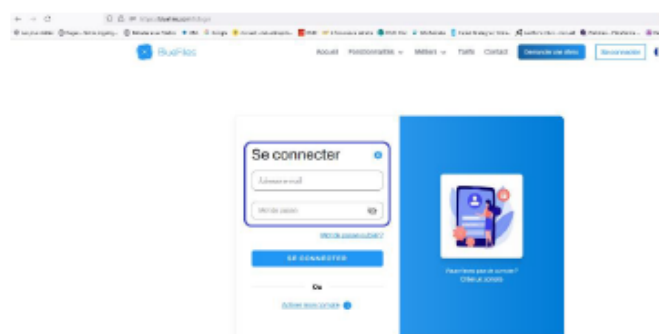
Vous pourrez retrouver cette empreinte une fois connecté, dans la section "Mon compte"

[Fermer](#)



Après avoir cliqué sur le message « **Valider votre identité Bluepass** », un message de confirmation s'affichera.

Votre compte est créé, vous pouvez alors vous rendre sur la page d'accueil Bluefiles afin de vous connecter à celui-ci.



Après avoir renseigné votre adresse mail et votre mot de passe, votre tableau de bord s'affichera.



4. UTILISATION DE BLUEFILES SELON LA SOLUTION MISE A DISPOSITION

Selon que la solution BlueFiles soit payante ou non, les possibilités de paramétrage sont différentes et notamment en ce qui concerne la durée de validité d'un transfert :

- ✓ Solution payante : Paramétrage par défaut à 5 jours, mais pouvant évoluer vers une durée de 20 jours (se reporter au point 7 pour paramétrer ses comptes - à partir des adresses mails personnels et des boîtes mails partagées).
- ✓ Solution non payante : Paramétrage à 5 jours

Afin de contourner cette limite pour certains partenaires, il ne faudra pas créer un transfert à partir de son compte BlueFiles, mais utiliser obligatoirement le lien qui renvoie vers la page de dépôt BlueFiles Carsat. Le délai de durée d'accessibilité du transfert sera alors de 20 jours.

Les 2 cas de figure de l'utilisation de BlueFiles sont présentés, ci-après :

- ✓ Solution payante (Carsat, CPAM, ELSM...) : Création du compte BlueFiles, paramétrage de la durée de conservation des données à partir du compte mail personnel et de la boîte mail partagée (se référer au point 7 et création de mail à partir du compte
- ✓ Solution non payante (Conseils Départementaux, CAF, Resto du Cœur...) : Création du compte BlueFiles et utilisation du lien remis par la Carsat <https://bluefiles.com/cnav/rennesbalcdcrpartenaires>

5. CREATION D UN TRANSFERT ÉMIS PAR UN PARTENAIRE SOLUTION BLUEFILES NON PAYANTE

Cliquer sur le lien suivant donnant accès à la page de dépôt BlueFiles de la Carsat :

<https://bluefiles.com/cnav/rennesbalcdcrpartenaires>

Compléter les zones surlignées en jaune :

RennesBaloDcrPartenaires

Français

Assurance Retraite CNAV

BIENVENUE SUR MA PAGE DE DÉPÔT !

Afin de déposer un contenu sur cette page de dépôt, vous devez obtenir un lien qui vous sera envoyé par e-mail. Ce lien aura une durée de validité de 15 min.

Vous devez saisir votre adresse e-mail

☐ Vous acceptez que votre adresse e-mail soit communiquée au propriétaire de cette page de dépôt, qu'il pourra la conserver dans son annuaire de contacts, ainsi que les Conditions Générales de Service. [Consulter les CG](#) cliquant ici.

VALIDER

Cliquer sur "Déposer un contenu"

Bonjour,

Suite à votre demande, le lien, ci-dessous, vous permettra d'accéder à la page de dépôt de RennesBalcDcrPartenaires. Celui-ci dispose d'une durée de validité limitée à 15 minutes.

Afin de déposer un contenu pour cet utilisateur dès maintenant, veuillez cliquer sur le bouton suivant :

Déposer un contenu

Si le bouton ci-dessus ne fonctionne pas, veuillez utiliser le lien suivant :

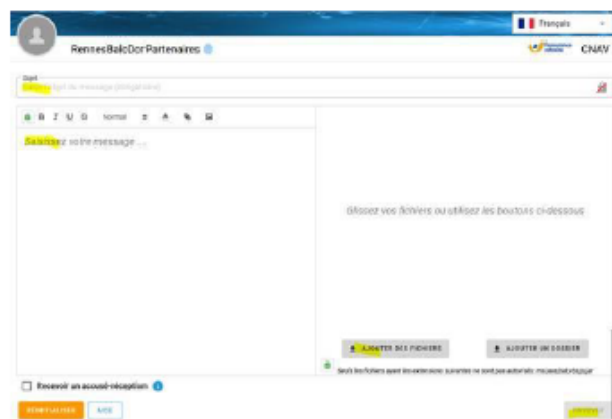
<https://bluefiles.com/app/drop-pocq/fr/732b42e865588936f8f50de675255b5nd8cb8c0e33a59fb02579c4534fde8086/198611/c61477e1b96cd785515c188>

Puis, la page suivante apparaît :

La zone «Titre» (objet) n'est pas sécurisée, ne pas indiquer de nom, de numéro de sécurité sociale. A titre d'exemple, le libellé suivant a été retenu par le Conseil Départemental 35 «Urgence CD35»

Ecrire votre texte

Ajouter en pièce jointe, la fiche de liaison, le document (formulaire de subrogation CAF, décision médicale ELSM...), puis cliquer sur «Envoyer»



Un mail de confirmation de votre envoi vous sera transmis.

6. RÉCEPTION ET PRISE EN CHARGE DU MAIL VERSANT CARSAT SOUS 72h00

- Les Techniciens du Service Gestion des Flux Entrant, réceptionnent les mails comme suit :



Cher(e) RennesBalcDcrPartenaires,

sely.bancher@le-et-vilaine.fr vous a envoyé un(des) fichier(s) avec BlueFiles Transfer.

L'envoi via BlueFiles Transfer comporte le(s) fichier(s) suivant(s) :

- Fichier de liaison retraite.pdf
- message.html

Veuillez cliquer sur le lien suivant pour récupérer cet(s) fichier(s) :

TELECHARGER

Si le bouton ci-dessus ne fonctionne pas, veuillez utiliser le lien suivant :

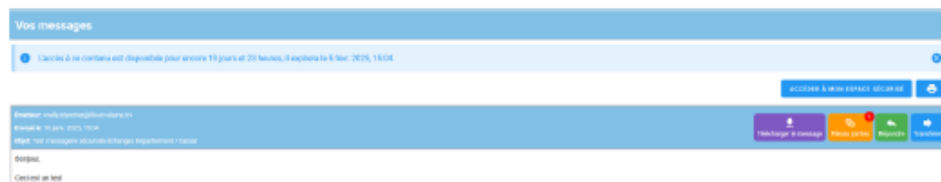
<http://bluefiles.com/fr/retraiter/document/66869247b6891458-73151764e06e550c4864cf84580a0a714b9cc246524>

Cet(s) fichier(s) est(sont) téléchargeable(s) jusqu'au 5 février 2025 - 10:04.

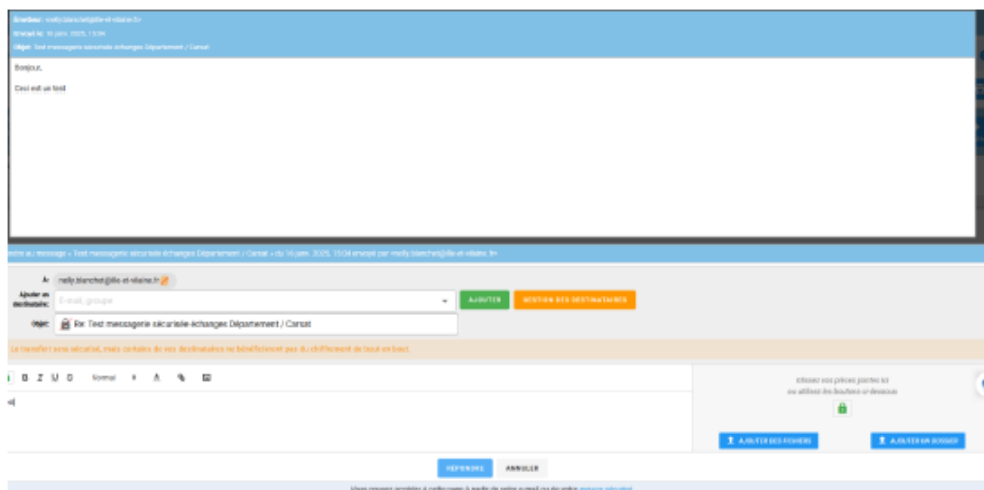
Cliquent sur "Télécharger", enregistrent cet échange dans le tableau de suivi prévu à des fins de statistiques (avec indication du nom du partenaire émetteur).

Consultent l'appli Retraite "Bureau Métier" pour identifier l'instructeur du dossier. Insèrent le mail de l'organisme partenaire émetteur dans le corps du mail car cette information disparaît lors de l'action "Transfert".

Transfèrent le mail vers les unités/agences Retraite concernées pour prise en charge



- Le Technicien Retraite réceptionne le mail transféré, télécharge la pièce jointe, et selon le circuit mis en place avec les partenaires :
 - ✓ CD 35 : Contacte directement l'utilisateur et/ou répond par mail au CDAS, si la case prévue à cet effet dans la fiche de liaison est cochée
 - ✓ Autres partenaires (ELSM, CAF, CPAM, MSA...) : Réponses par mail



7. CREATION D'UN TRANSFERT ÉMIS PAR LA CARSAT OU LES PARTENAIRES DISPOSANT DE LA SOLUTION PAYANTE

Cliquer sur "Créer un transfert"



Renseigner le "titre" (l'objet du mail).

Attention : La zone "Titre" de votre mail n'est pas sécurisée. Ne pas y indiquer de données sensibles (NIR, Nom, Prénom,...).

Ecrire votre message.

Ajouter un ou des fichiers.

Créer un transfert

Transfert Destinataires Envoi

Titre
[Saisir le titre du transfert (obligatoire)]

Message
Ajoutez votre message à chiffrer ici...

Cliquez vos fichiers ici ou utilisez les boutons ci-dessous

AJOUTER DES FICHIERS AJOUTER UN DOSSIER

RÉINITIALISER ANNULER SUIVANT

Cliquer sur **"Suivant"**

pour ajouter le(s) destinataire(s) à votre envoi.

Pour ajouter un destinataire, saisir l'adresse mail, puis cliquer sur **"Ajouter"**

Transfert Destinataires Envoi

Saisir des destinataires

Ajouter

PRÉCÉDENT ANNULER SUIVANT

Uniquement pour la solution BlueFiles payante :

2 possibilités pour augmenter la durée de validité des transferts, (par défaut paramétrée à 5 jours) jusqu'à 20 jours.

- Avant d'envoyer le mail : Sélectionnez **"options avancées"**

A : Saisir une adresse e-mail ou un groupe

ⓘ Attention, vous ne pouvez pas envoyer ce transfert sans avoir saisi au moins un destinataire.

Destinataires	Accusé-réception	Actions
	☐	

☐ Message personnalisé dans l'email de notification

PRÉCÉDENT AVEC OPTIONS AVANCÉES ENVOYER

Cliquer sur "Envoyer". Un message de confirmation de l'envoi s'affiche.

- A la création de votre compte BlueFiles personnel, de la Balc partagée utilisée ou après, rendez-vous dans la barre de tâche de votre messagerie Outlook : C'est la solution à retenir !



Cliquez sur l'icône "BlueFiles", sélectionnez "Paramétrage BlueFiles": Complétez la 3ème ligne "Durée de stockage"

Paramétrage BlueFiles

Ouvrir Paramétrage personnel

Activation automatique de BlueFiles : ☒ Activer pour toutes les unités

☒ En cas d'activation automatique, demander la confirmation d'envoi par BlueFiles

☒ Afficher le bandeau pour forcer l'envoi par BlueFiles vers les destinataires existants

☒ Durée de stockage des transferts sur le serveur BlueFiles : 25

☒ Permettre aux destinataires de répondre aux envois par BlueFiles

☐ Compresser les pièces jointes

☐ Compresser par défaut et expédier si des destinataires sans compte BlueFiles sont ajoutés

☐ Remplacer l'application d'un mot de passe sur l'envoi si les destinataires n'ont pas de compte BlueFiles

☒ Ces destinataires doivent obligatoirement créer un compte BlueFiles

Ces options ont été vérifiées par un administrateur / manager de votre équipe, vous ne pouvez pas les modifier.

Options sur les fichiers PDF en pièces jointes

☐ Interdire le téléchargement des fichiers PDF

☐ Empêcher l'impression des fichiers PDF

Alertes d'expiration

Si vous activez l'accusé-réception sur vos envois et que les destinataires ne les ont pas consultés alors qu'ils appartiennent à leur zone d'expiration, des notifications sont envoyées par email pour vous en informer en fait, vous pouvez également configurer les alertes, en jours, à l'avance, avant l'expiration du transfert pour l'envoi de ces notifications.

☐ Spécifier des alertes personnalisables

Délai, en jours, avant expiration pour la 1ère notification : 3

Délai, en jours, avant expiration pour la 2ème notification : 3

Stockage des alertes à envoyer

Règles à appliquer : Sélectionnez l'envoi sans pièces jointes

La règle doit être vérifiée par un administrateur / manager de votre équipe, vous ne pouvez pas la modifier.

OK Fermer

✓ Votre transfert a été créé avec succès

CRÉER UN NOUVEAU TRANSFERT

Un mail est également transmis dans votre messagerie.

Cher(e)

Ceci est une confirmation de l'envoi de votre transfert « Test » aux utilisateurs suivants :

•

Pour rappel, votre transfert est composé des fichiers suivants :

- Asas_120_résumé-anglais_202401.xlsx
- message.html

Votre transfert est téléchargeable sur la plateforme BlueFiles à partir du lien suivant :

TÉLÉCHARGER

Si le bouton ci-dessus ne fonctionne pas, veuillez utiliser le lien suivant :

<https://bluefiles.com/transfer/documents/247695472295056f63558135ee7314058710613d72593527f601e6f402>

Ce transfert sera téléchargeable sur le serveur jusqu'au 29 mai 2024 - 10:00.

8. RÉCEPTION D'UN MAIL SECURISÉ

Pour lire un message Bluefiles que vous recevez, cliquer sur « Télécharger ».



Cher(e)

R : 1 vous a envoyé un(e) fichier(s) avec BlueFiles Transfer.
Veuillez cliquer sur le lien suivant pour récupérer ce(s) fichier(s) :

TÉLÉCHARGER

Si le bouton ci-dessus ne fonctionne pas, veuillez utiliser le lien suivant :

<https://bluefiles.com/transfer/documents/247695472295056f63558135ee7314058710613d72593527f601e6f402>

Ce(s) fichier(s) est(sont) téléchargeable(s) jusqu'au 29 mai 2024 - 10:00.

Ceci est un e-mail automatique, merci de ne pas y répondre.

Pour toute question relative aux documents qui vous ont été transmis, ou pour transférer vos propres documents, nous vous prions de contacter l'interlocuteur de ce transfert (blecheur@asptt.com), de préférence par BlueFiles.

Pour contacter le service de support BlueFiles, nous vous invitons à :

- consulter notre [centre d'aide BlueFiles](#)
- utiliser le formulaire présent sur notre site, sur la page Assistance, accessible après connexion sur votre compte,
- ou nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante helpdesk@bluefiles.com

Merci de ne pas envoyer de documents sur cette adresse, celle-ci est uniquement réservée au support de l'application BlueFiles

© 2024 BlueFiles - Tous droits réservés.

Il suffit alors de saisir le mot de passe associé à votre compte Bluefiles.

Vous accédez alors au contenu du message.

Possibilité de télécharger le message, accéder aux pièces jointes et répondre au mail de manière sécurisée.



9. ASSISTANCE

En cas de difficulté de connexion ou autres, un «**Centre d'Aide**» est mis à votre disposition et accessible à partir de l'adresse suivante : <https://bluefiles.com/fr/>



10. RÉFÉRENTS

- Régis Lechaux : regis.lechaux@carsat-bretagne.fr
- Catherine Pinvidic : catherine.pinvidic@carsat-bretagne.fr

Coordonnées des CDAS (Ille-et-Vilaine)					
Agences			Agences		
SAINT MALO	Pays de Saint Malo Tél : 02.22.93.66.70 Fax : 02.22.93.66.71 cdas-stmallo@ille-et-vilaine.fr	12, Boulevard de la Tour d'Auvergne 35400 SAINT-MALO	RENNES	St Aubin d'Aubigné Tél : 02.99.02.37.77 Fax : 02.99.02.37.76 cdas-staubin@ille-et-vilaine.fr	1, rue de l'Etang 35250 SAINT-AUBIN D'AUBIGNE
	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		Maurepas Tél : 02.90.02.77.77 Fax : 02.90.02.77.78 cdas-maurepas@ille-et-vilaine.fr	Espace social commun (ESC) Simone IFF 12 bis rue Guy Ropartz 35700 Rennes
	Combourg Tél : 02.90.02.77.00 Fax : 02.90.02.77.01 cdas-combourg@ille-et-vilaine.fr	Square Emile Bohuon 35270 COMBOURG		Couronne Rennaise Nord-Ouest Tél : 02.22.93.67.50 Fax : 02.22.93.67.51 cdas-crno@ille-et-vilaine.fr	4 Bd Dumaine de la Josserie 35740 PACE
	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		Couronne Rennaise Est Tél : 02.99.02.20.20 Fax : 02.99.02.20.23 cdas-crest@ille-et-vilaine.fr	Village des Collectivités 2 avenue de Tizé 35235 THORIGNE FOULLARD
FOUGERES	Marches de Bretagne Tél : 02.22.93.64.60 Fax : cdas-marchesdebretagne@ille-et-vilaine.fr	1, Rue Albert Camus 35460 MAEN ROCH		Couronne Rennaise Sud Tél : 02.22.93.68.40 Fax : 02.22.93.68.41 cdas-crsud@ille-et-vilaine.fr	1, Rue Madame de Janzé 35131 CHARTRES DE BRETAGNE
	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		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
VITRE	Pays de Vitré Tél : 02.90.02.92.10 Fax : 02.90.02.92.99 cdas-vitre@ille-et-vilaine.fr	6, boulevard Irène Joliot-Curie CS 10201 35506 Vitré Cedex		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
	Pays de la Roche aux Fées Tél : 02.22.93.68.00 cdas-rocheauxfees@ille-et-vilaine.fr	28, Rue Nantaise 35150 JANZE		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
REDON VALLONS DE VILAINE	Pays de Redon Tél : 02.22.93.66.50 Fax : 02.22.93.66.51 cdas-redon@ille-et-vilaine.fr	9, Rue de la Gare 35600 REDON	BROCELIANDE	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
	Guichen Tél Guichen : 02.99.52.02.22 Fax : 02.99.57.33.56 cdas-guichen@ille-et-vilaine.fr	18, Rue du Commandant Charcot 35580 GUICHEN		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
	Semnon Tél Bain : 02.90.02.93.30 Fax : 02.90.02.93.20 cdas-semnon@ille-et-vilaine.fr	Parc d'activité château Gaillard 14 rue de la Seine 35470 BAIN DE BRETAGNE		Pays de Brocéliande Tél : 02.22.93.64.00 cdas-broceliande@ille-et-vilaine.fr	26, Boulevard Carnot 35160 MONTFORT SUR MEU

	SERVICE SOCIAL de l'Assurance Maladie Département ILLE et VILAINE		
màj le 26/12/2024			
NOS MODALITES DE CONTACT pour les professionnels et les assurés :			
Prise de rendez-vous, 1er contact : UN NUMERO UNIQUE POUR LA REGION BRETAGNE du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30		36 46 dites "service social" <i>(service gratuit + prix appel)</i>	
Pour les assurés, MAIL via :		www.ameli.fr	
Pour les professionnels, MAIL :		ssr35.rennes@carsat-bretagne.fr	
Liste à usage unique des professionnels :			
Suivi de dossiers/situations connues du service <i>Nous écrire et localisation géographique :</i> "Service Social Assurance Maladie" - Cours des Alliés - 35030 RENNES Cedex			
Encadrement	Laëtitia MORGANT Responsable Départementale	02 22 93 70 21	Assistante Gestionnaire Encadrement : Sonia PROVOST : 02 22 93 70 50
	Mathilde RUELOT Responsable Départementale Adjointe	02 22 93 70 49	
CSAM (Conseillères Sociales Assurance Maladie)	Sophie PIEL	02 22 93 70 66	Antenne Rennes
	Pascale HENRY	02 22 93 70 78	Antenne Rennes
	Nadège RENAULT	02 22 93 70 77	Antenne Rennes
	Patricia BARGILLIAT	02 56 27 20 01	Antenne St Malo
	Nelly GAUTON	02 56 27 20 03	Antenne St Malo
TERRITOIRES	Nom Assistant(e) Social(e)	Téléphone	Secrétariat
RENNES	couvert par les AS du TSO et TNE		
TERRITOIRE SUD- OUEST et Rennes Métropole	Thomas BOUFFORT	02 22 93 70 17	
	Olivier DESBOIS	02 22 93 70 72	
	Emmanuelle GOUGEON	02 22 93 70 57	
	Anne-Elisabeth HOGUET	02 22 93 70 16	
	Nathalie SEGUIN	02 22 93 70 53	
	Carole SUBILEAU	02 22 93 70 18	
TERRITOIRE NORD-EST et Rennes Métropole	Julie ARNOULD	02 22 93 70 52	
	Elsa CAIARDI	02 22 93 70 58	
	Aurélie JAMOIS	02 22 93 70 56	
	Pauline LABOULFIE	02 22 93 70 76	
	Aline LE BREDONCHEL	02 22 93 70 54	
	Martine LE MAITRE	02 22 93 70 19	
	Lucie RIBAUT	02 22 93 70 20	
<i>Nous écrire : "Service Social Assurance Maladie"- Antenne St Malo - Cours des Alliés - 35030 RENNES Cedex</i> <i>localisation géographique : CPAM - 10 avenue Jean Jaurès - 35400 St Malo</i>			
TERRITOIRES	Nom Assistant(e) Social(e)	Téléphone	Secrétariat
TERRITOIRE NORD	Corine BEAUDOUIN	02 56 27 20 04	
	Marina BELLIO	02 56 27 20 02	
	Fiona COLOMBEL	02 56 27 20 05	



39

FICHE DE DÉTECTION DE LA FRAGILITE SOCIALE

POUR UNE ORIENTATION DES ASSURÉS VERS LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

La fiche de détection est un outil facilitant la décision d'orientation vers le service social de l'Assurance Maladie. Elle est composée d'items qui rendent compte des difficultés liées au vécu de la maladie, qu'elles soient d'ordre familial, psycho-social, financier, professionnel et social rencontrées par les assurés fragilisés par leur état de santé.

L'orientation vers le service social concerne :

- Les assurés du régime général, ayant un état de santé qui génère des bouleversements et une incidence sur la vie personnelle, professionnelle, familiale et sociale, susceptible de les fragiliser :
 - > Qui ont exprimé une demande au regard des problématiques qu'ils rencontrent ;
 - > Et qui présentent au moins l'un des items cités ci-dessous.

Public non concerné par les offres de service du service social de l'Assurance Maladie : Les bénéficiaires de l'APA déjà accompagnés par un travailleur social ; Les assurés déjà pris en charge dans le cadre des dispositifs spécifiques des MDPH ; Les assurés pris en charge dans le cadre de la sectorisation psychiatrique ; Les assurés rencontrant une problématique liée uniquement à une difficulté administrative (ex : constitution de dossier de demande administrative ou de prestation etc.).

LES ITEMS PERMETTANT DE REPÉRER les situations à orienter vers le service social

-
1. L'assuré salarié ou travailleur indépendant en arrêt de travail exprime des inquiétudes sur sa reprise ☐
 2. L'assuré rencontre une situation de rupture qui a des répercussions sur sa vie personnelle, familiale, professionnelle :
 - Dégradation subite de l'état de santé ou annonce de pathologie lourde nécessitant un accompagnement psycho-social ☐
 - Passage en invalidité, changement de catégorie, nécessitant un accompagnement psycho-social ☐
 - Perte d'un proche (AT Mortel, décès du proche de l'aidant non retraité...) ☐
 - Rupture de droits (forclusion, absence de droit aux Indemnités journalières, changement de statut lié à la fin de l'arrêt) ☐
-

Date de transmission :

Accord de l'assuré donné ☐

IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

SERVICE / FONCTION :

NOM - PRENOM :

Téléphone / email :

IDENTIFICATION DE L'ASSURE

N.I.R.

NOM - PRENOM :

Adresse :

Téléphone : email :

SITUATION DE L'ASSURE

☐ En activité En arrêt de travail : ☐ oui ☐ non

☐ En invalidité ☐ Retraité du régime ☐ Autre (préciser) :

COMMENTAIRES

☐ J'informe l'assuré que ses données seront transmises à la Carsat Bretagne qui les traitera pour lui offrir un accompagnement. Je l'informe également qu'il peut exercer ses droits (accès, fin du traitement des données, suppression, modification) directement auprès de l'assistante sociale qui le contactera.