



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Roubaix-Tourcoing

Envoyé en préfecture le 06/10/2025

Reçu en préfecture le 06/10/2025

Publié le

ID : 059-265900902-20251006-25_2_2CONV-AR

S²LOW



Convention de partenariat

entre la CPAM de Roubaix Tourcoing et le « CCAS de Bondues »

ENTRE D'UNE PART

« Le CCAS de Bondues »

Dont le siège se situe au 13 Rue Norbert Segard, Espace André Vandaele, 59910 Bondues,

Représenté par Patrick DELEBARRE, Président du CCAS,

ET, d'autre part,

LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE ROUBAIX-TOURCOING

Dont le siège se situe au 6 rue Rémy Cogghe, 59 100 Roubaix

Représentée par sa Directrice, Christine Wendling Bocquet

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

Préambule

Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, pour garantir les droits à l'Assurance Maladie et l'accès aux soins des populations fragiles, la présente convention vise à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, au bénéfice des personnes accompagnées par « le CCAS de Bondues ».

ARTICLE 1 OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention définit les modalités de moyens et de compétences entre chaque partie pour faciliter l'exercice des droits et l'accès au système de santé des assurés sociaux en situation de vulnérabilité.

Ainsi ce dispositif facilitera aux personnes accueillies :

- les démarches administratives d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie,
- l'accès aux soins
- l'accès aux offres de prévention,
- l'accessibilité à l'offre numérique de l'Assurance Maladie.
- La promotion du l'Examen de Prévention en Santé

Cette convention recouvre également le champ de la lutte contre le renoncement aux soins.

ARTICLE 2 – PUBLICS CONCERNES

Sont concernées par cette convention, toutes les personnes, accompagnées par le CCAS de Bondues, en situation de fragilité sociale et / ou d'urgence médicale, et présentant des difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins.

ARTICLE 3 - REFERENTS DE LA CONVENTION

Afin de fluidifier les relations et de garantir son effectivité, chaque partie à la présente convention désigne des référents et s'engage à en tenir la liste à jour.

La liste de ces référents pour les deux parties est fixée dans l'annexe 1.

ARTICLE 4 -ENGAGEMENT DES PARTIES SUR L'ACCES AUX DROITS, AUX SOINS ET LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

4.1 La CPAM de Roubaix Tourcoing s'engage à :

Information

- Assurer la formation et l'information des travailleurs sociaux du CCAS de Bondues sur les dispositifs d'accès aux droits et aux soins, sur les prestations de l'Assurance Maladie et leurs évolutions réglementaires, sur l'examen de prévention en santé et les services en ligne de l'Assurance Maladie.
- Mettre à disposition du CCAS de Bondues les supports de communication, ou d'information dédiés (dépliants, affiches, liens internet, simulateurs de droits, vidéos...), utiles pour informer les personnes accueillies des différentes prestations, offres de services et accompagnements sociaux des caisses.

Ouverture de droits (PUMA, Complémentaire santé solidaire, AME...)

- Instruire les dossiers transmis par l'établissement et notifier à l'assuré les suites de l'instruction, en respectant les délais réglementaires applicables dans le cadre des deux derniers points :
 - Droits PUMA.
 - Droits à la Complémentaire santé solidaire, sous un délai d'au maximum 31 jours calendaires à partir de la date de réception du dossier en caisse, si le dossier est complet à réception.

Difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignement du numérique, besoin d'accompagnement social

- Faire bénéficier aux assurés en situation de difficulté de soins, de renoncement aux soins, éloignés du numérique, ou en forte fragilité sociale, d'un accompagnement attentionné et individuel par la Mission Accompagnement Santé de la CPAM de Roubaix Tourcoing :

La Mission Accompagnement Santé est décrite en annexe 3.

Les signalements sont envoyés à la CPAM de Roubaix-Tourcoing via le formulaire dématérialisé disponible dans l'Espaces Partenaires

Promotion de l'examen de prévention en santé (annexe 5)

- À assurer une formation de base de l'ensemble des responsables et ou des personnes ressources du « CCAS de Bondues » afin qu'ils puissent promouvoir l'examen de prévention en santé auprès de leurs bénéficiaires. Cette formation permet de diffuser l'offre de manière individuelle ou collective.
- À la mise en œuvre d'une réunion collective d'information appelée « Pré-bilan ».
- À participer à la sensibilisation et à l'accompagnement des usagers sur des actions de prévention et d'éducation pour la santé, promues par leurs soins.

Relation clients

- Mettre à disposition une organisation permettant une relation clients fluide pour les échanges **sans** données à caractère personnel (cf Annexe 1)
- Mettre à disposition l'Espaces Partenaires, canal d'échanges sécurisés pour les données à caractère personnel (annexe 4)

Pilotage régulier de la collaboration (entre les COPILs)

- Partager de manière régulière (selon les besoins des collaborateurs) les statistiques concernant le traitement des dossiers et leurs états d'avancement.
- Fixer des seuils d'alerte permettant de faire le point sur des situations ou blocages.

4.2 Le CCAS de Bondues s'engage à :**Information**

- Suivre les séances d'informations proposées par la caisse sur les prestations, les accompagnements et les dispositifs d'accès aux droits et aux soins.

Ouverture de droits (PUMa, Complémentaire santé solidaire, médecin traitant...)

- Accompagner, voire aider, les personnes accueillies par le CCAS de Bondues, dans la constitution et la complétude de leur dossier en utilisant les outils mis à disposition par la caisse :
 - « www.ameli.fr » qui permet d'obtenir des informations et de télécharger les imprimés de demande de droits ou prestations,
 - Les supports de communication fournis par la caisse.
- Pour les **dossiers urgents**, transmettre un certificat médical, bulletin d'hospitalisation ou attestation de besoins de soins permettant d'identifier le caractère d'urgence (cf. encadré 4.1).
- Transmettre le plus rapidement possible à la caisse les dossiers complets pour instruction par cette dernière.

Difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignement du numérique, besoin d'accompagnement social

Orienter vers la Mission accompagnement santé de la caisse, à l'aide du formulaire de détection disponible dans Espace Partenaires, les personnes accueillies en situation de difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignés du numérique, ou en forte fragilité sociale.

Promotion de l'examen de prévention en santé (annexe 5)

- À proposer l'offre d'examen de prévention en santé à ses usagers. Les modalités de promotion du bilan de santé peuvent consister en la diffusion du dépliant de promotion du bilan de santé, en une aide à la prise de rendez-vous ou en l'organisation avec la CPAM ou le CES de « pré-bilan », rendez-vous collectif de présentation du bilan de santé aux usagers du CCAS de Bondues.

Relation clients

- Utiliser exclusivement les canaux de contacts définis entre les parties.

ARTICLE 5 - COPIL, SUIVI ET EVALUATION DU PARTENARIAT

Un comité de pilotage (COPIL) est mis en place par les parties, afin qu'elles présentent un point d'étape de leur collaboration. Il se réunit annuellement et est composé, a minima, des référents désignés conformément à l'article 3. Il s'attache à partager les bilans quantitatif et qualitatif des parties sur les actions de coopération mises en œuvre, et analyse les éléments suivants :

- Nombre de personnels de l'établissement formés par la caisse (cf point 4.1),
- Volume des dossiers de demandes transmis par l'établissement,
- Répartition de ces dossiers par prestations (PUMa, Complémentaire santé solidaire, AME),
- Délai total moyen entre la date de réception du dossier par la caisse, et la date de fin de traitement par cette dernière, sur une méthode d'échantillonnage aléatoire de quelques dossiers
- Nombre d'orientations vers la Mission accompagnement santé,

Les parties peuvent compléter cette liste selon leurs besoins et la faisabilité du suivi.

Ces réunions permettent également d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées, et de définir conjointement de nouvelles pistes de travail et/ou d'organisation.

ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

La mise en œuvre de cette convention se réalise dans le respect de la protection des données à caractère personnel, décrit en annexe 2.

ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

ARTICLE 8 - SECURITE ET CONFIDENTIALITE

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

ARTICLE 9 - DUREE, DATE D'EFFET, MODIFICATION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention prend effet à la date de signature des parties. Elle est conclue pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

Toutefois, la présente convention peut être dénoncée dans les 3 mois avant la date anniversaire, par lettre recommandée, avec accusé de réception des autres parties.

Toute modification de la présente convention, ou de ses annexes, ne peut être prise en compte, qu'après la signature d'un avenant, écrit et signé par le représentant, dûment qualifié, de chacune des parties.

Les parties peuvent prononcer la résiliation immédiate de la présente convention, sans indemnité, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées ou de ses annexes.

Fait à

, le

en 3 exemplaires,

**La Directrice de la CPAM de Roubaix
Tourcoing,**

Mme Christine Wendling Bocquet



Le Président du CCAS de Bondues

M. Patrick DELEBARRE



ANNEXE 1 REFERENT CONVENTION CPAM ET LE CCAS DE BONDUES

Coordonnées des personnes en charge du suivi de la convention pour la CPAM

Contact 1
 Emmanuelle Pust
 Responsable du service Relations Partenaires
 03 20 25 76 22
 06 14 10 01 30
emmanuelle.pust@assurance-maladie.fr

Contact 2
 Aldjia Laamari
 Chargé de mission Accès aux Droits et aux soins
 03 20 25 73 44
 07 64 44 33 85
aldjia.laamari@assurance-maladie.fr

Autres contact CPAM

Gestion des situations de droits complexes et/ou d'urgences médicales	
Des cas complexes peuvent nécessiter une explication sur l'application de la réglementation.	Espace partenaire
L'assuré renonce à réaliser des soins (besoin de guidance dans le système de soins, reste à charge trop élevé, incompréhension des droits...) ?	Espace partenaire
L'assuré a une couverture complémentaire non adaptée et souhaite formuler une demande de CMUC - ACS ?	Espace partenaire
Pour toute demande de renseignement ou réclamation en dehors des situations d'urgences médicales.	
L'assuré a des questions relatives à l'actualisation de son dossier	Espace partenaire
Formation	
Vous avez un besoin de formation, ou d'information ?	Espace partenaire
Prévention	
Vous souhaitez organiser des actions de sensibilisation, de prévention autour de la santé auprès de vos publics ?	Espace partenaire
Vous souhaitez sensibiliser vos publics et les inscrire à l'examen de prévention santé ?	
Vous souhaitez inscrire directement vos publics pour un examen de prévention santé ?	CES Roubaix : 03 20 99 30 70 CES Tourcoing : 03 20 69 46 26
En cas de litige non résolu	
L'assuré n'est pas satisfait d'une réponse apportée à une réclamation ? une relation conflictuelle perdure ? L'assuré rencontre une situation de refus de soins ou des difficultés pour trouver un médecin traitant.	mediation.cpam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr

Coordonnées des personnes en charge du suivi de la convention pour le CCAS de Bondues

Contact 1

Prénom NOM : Ingrid MONTAIGNE

Fonction Responsable pôle social et logement

Adresse mail : ingrid.montaigne@ccas-bondues.fr

Téléphone 03 20 94 58 23 / 06 70 32 82 01

Autres contact du CCAS de Bondues

[illegible]

Annexe 2

Protection des données personnelles dans le cadre de l'accès aux droits et aux soins

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

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

2 - Responsabilité des parties à la convention

Dans le cadre de la présente convention, le CCAS de Bondues traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, la CNAM + CPAM de Roubaix Tourcoing.

la CNAM + CPAM de Roubaix Tourcoing est responsable des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS de Bondues.

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

DPO CCAS de Bondues : smedala@mairie-bondues.fr

DPO CPAM de Roubaix Tourcoing : dpo.cnam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr

3 - Description des traitements effectués par le partenaire

Le CCAS de Bondues est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la CNAM via la CPAM de Roubaix Tourcoing, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services décrits dans l'article 3 de cette convention.

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

4 – Engagement de chacune des parties

Le CCAS de Bondues s'engage à :

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

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

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

L'établissement de soins demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La CPAM de Roubaix-Tourcoing s'engage à :

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

5 - Exercice des droits des personnes

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

L'établissement de santé procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'L'établissement de soins réalise pour elles.

Les personnes disposent d'un droit d'accès et de rectification à ces données, ainsi que d'un droit à la limitation ou à l'opposition à leur traitement mise en œuvre dans le cadre de cette convention. L'exercice de ces droits peut être effectué en contactant le DPO de la CPAM de Roubaix-Tourcoing par courrier postal à l'adresse suivante : Déléguée à la Protection des Données, CPAM de Roubaix-Tourcoing, 2 place Sébastopol, CS 40700, 59208 Tourcoing Cedex.

6 - Mesures de sécurité

Le CCAS de Bondues s'engage à transmettre, à la CPAM, toutes les données personnelles nécessaires à la présente convention, via échanges sécurisés uniquement, pas d'email libre.

7 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs la présente convention, l'établissement de santé s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

8 - Suspicion de violation de données à caractère personnel

En cas de suspicion ou de violation de donnée avérée, l'établissement de soins s'engage à notifier le DPO de la CPAM de Roubaix-Tourcoing. Il reviendra à la CPAM de Roubaix-Tourcoing d'engager les actions

nécessaires en fonction des risques engagés pour la vie privée des assurés. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

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

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

Dans le cadre d'une EIVP, il reviendra au responsable de traitement de mener l'étude d'impact.

Annexe 3

Description du rôle des Missions accompagnement santé de l'Assurance Maladie

<https://www.ameli.fr/roubaix-tourcoing/assure/droits-demarches/difficultes-acces-droits-soins/accompagnement-sante>

L'accès aux droits et aux soins se trouve au carrefour de différentes problématiques : le renoncement aux soins pour causes psychosociales, le coût des soins, les dépassements d'honoraires, l'accessibilité territoriale, la démographie médicale, l'illectronisme, la difficulté de compréhension du système de santé, de déplacement... qu'il convient de considérer conjointement pour apporter la réponse la plus efficace possible.

Depuis plusieurs années, l'Assurance Maladie œuvre dans le sens d'une amélioration de l'accès aux soins de tous, par la mise en place de la Protection Universelle Maladie (Puma), la fusion de la CMU-c et de l'ACS dans une seule et même prestation la Complémentaire santé solidaire ou la mise en place du 100 % santé. Des actions sont également conduites pour tenter d'améliorer la répartition des professionnels de santé sur le territoire. Ces actions sont complétées par des opérations spécifiques à destination des assurés.

Les Missions accompagnement santé viennent compléter ces dispositifs. Ce sont des équipes en caisses locales spécifiquement consacrées, dans le cadre d'une approche holistique, à l'accompagnement des assurés fragiles : accompagnement personnalisé et intégré portant sur l'accès aux droits, l'accès aux soins, la promotion de la prévention et l'accès au numérique, quels que soient le mode et le motif initial de détection.

Cet accompagnement est, selon le contexte et les besoins identifiés, réalisé individuellement ou collectivement.

Les Missions accompagnement santé sont ainsi amenées à traiter de nombreuses situations entraînant des difficultés pour se faire soigner :

- L'assuré ne sait pas quelles démarches réaliser ni à qui vous adresser ;
- L'assuré n'a pas de complémentaire santé ou une couverture complémentaire inadaptée ;
- L'assuré a du mal à obtenir un rendez-vous avec un professionnel de santé ;
- L'assuré doit avancer ou payer des sommes trop importantes ;
- L'assuré est isolé et a des difficultés pour se déplacer ;
- L'assuré est perdu dans les démarches en ligne (compte ameli, Mon espace santé, ...) ;
- Etc....

L'accompagnement proposé par les Missions vise à trouver des solutions aux problèmes listés ci-dessus, conjointement avec l'assuré et dans une relation de confiance (échanges fréquents, actions concertées). Un conseiller suit l'assuré et

- Il réalise avec l'assuré un bilan de ses droits et de ses besoins ;
- Il l'oriente et l'aide pour ses démarches en lien avec sa santé (ouverture de droits, réalisation de soins, participation à des actions de prévention ou des ateliers d'inclusion numérique....).

Quels sont les bénéfices de cet accompagnement ?

- L'assuré est à jour de vos droits ;
- L'assuré s'oriente dans le parcours de soins, réalise les soins pour lesquels il avait des difficultés ;
- L'assuré est plus autonome dans ses démarches et le système de santé.

Cet accompagnement s'adresse à tous les types d'assurés et les personnes bénéficiaires de l'AME. Le CCAS de Bondues, quand il détecte une situation amenée à être solutionnée par une Mission accompagnement santé, signale l'assuré via les formulaires conforme RGPD dématérialisé via Espace Partenaires à la CPAM de Roubaix Tourcoing.

Cette dernière prend le relai dès réception en recontactant l'assuré et en mettant en place l'accompagnement dont il a besoin. Les situations de renoncement aux soins sont transmises à la CPAM de Roubaix-Tourcoing via l'espace Partenaires

Annexe 4**Espace Partenaires**



ESPACE PARTENAIRES





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

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

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



ESPACE PARTENAIRES permet de :

-  **contacter l'Assurance Maladie**
 - sur la relation partenariale,
 - sur des dossiers soumis par le partenaire ;
-  **transmettre une demande ou un dossier pour un assuré :** protection universelle maladie (PUMA), l'aide médicale d'état (AME), la complémentaire santé solidaire ;
-  **demandeur un rendez-vous pour un assuré** auprès de sa caisse d'assurance maladie de rattachement ;
-  **signaler une difficulté d'accès aux droits et aux soins** pour un assuré qui a besoin d'être accompagné individuellement dans, par exemple, ses démarches, la recherche d'un professionnel de santé, la réalisation de soins, l'utilisation des services en ligne ;
-  **demandeur un document pour un assuré**

POURQUOI UTILISER ESPACE PARTENAIRES ?

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

Convention d'utilisation d'espaces partenaire en PJ



Roubaix-Tourcoing



Convention d'utilisation du portail extranet « Espace Partenaires »

Etablie entre les soussignés :

Partenaire CCAS de Bondues

Situé au 13 rue Norbert Segard, Espace Vandaele, 59910 Bondues

Représenté par le Président, Monsieur Patrick DELEBARRE,

Ci-après dénommé « le partenaire »,

Et

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Roubaix Tourcoing,

Située au 6 rue Rémy Cogghe, 59 100 Roubaix,

Représentée par sa Directrice, Madame Wendling Bocquet

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

Et dénommées ensemble les « parties »

Préambule

Le portail Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à l'usage du partenaire CCAS de Bondues, et facilitant ses interactions avec la caisse de Roubaix-Tourcoing, 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 Roubaix Tourcoing.

Article 1 - Présentation du portail Espace Partenaires

Article 1.1 Objectif d'Espace Partenaires

Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du partenaire CCAS de Bondues de signaler, à la Caisse de Roubaix-Tourcoing, des personnes qui éprouvent des difficultés dans les démarches d'accès à leurs droits et/ou à leurs soins. Il s'agit de personnes que le partenaire CCAS de Bondues suit ou accompagne, éligibles à des droits, éloignées du système de soins, ou dans l'incapacité d'y recourir.

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

Article 1.2 Fonctionnalités d'Espace Partenaires

Espace Partenaires offre les fonctionnalités suivantes :

- Contacter la caisse de rattachement d'un assuré (« *Contacter votre organisme d'assurance Maladie* »),
- Soumettre une demande d'étude de dossier (PUMa, Complémentaire santé solidaire, Aide Médicale d'Etat...) pour le compte d'un assuré (« *Soumettre une demande d'étude de dossier* »),
- Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et aux soins d'un assuré (*même libellé dans le portail*),
- Demander un rendez-vous à la Caisse de Roubaix-Tourcoing pour un assuré (« *Demander un rendez-vous pour un assuré* »),

- Demander un document concernant un assuré (« *Demander un document* ») : attestation de droits, certificat provisoire CEAM, formulaire carte Vitale, offres de prévention, autres types de documents...
 - *le(s) document(s) demandé(s) est (sont) envoyé(s) à l'adresse connue de l'assuré concerné sauf pour les partenaires habilités (ASE, mandataires judiciaires).*
- Consulter l'historique des demandes faites par le partenaire.

Ces fonctionnalités sont activables, ou pas, par la caisse, selon les besoins de la relation partenariale.

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

Article 2 - Accès à Espace Partenaires

Article 2.1 Connexion à Espace Partenaires

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

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

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

- Les relations partenariales entre la Caisse de Roubaix-Tourcoing et le partenaire CCAS de Bondues,
- la prise en charge des assurés accompagnés par le partenaire CCAS de Bondues.

Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs

Le partenaire CCAS de Bondues dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la Caisse de Roubaix-Tourcoing, après signature de cette convention d'utilisation d'Espace Partenaires (sous 5 jours). Il est possible d'avoir de 1 à 5 comptes gestionnaires par partenaire, selon la taille de ce dernier. Le / les gestionnaires cré(ent) ensuite les comptes « technicien » de sa / leur structure.
- Un ou des « techniciens » : le / les techniciens sont habilités par le / les « gestionnaires » préalablement habilités par la Caisse de Roubaix-Tourcoing (cf. ci-dessus). Ils réalisent les

différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Il est possible d'avoir de 1 à 25 comptes « techniciens » par partenaire, selon la taille de ce dernier, comme spécifié plus bas dans cette convention d'utilisation. Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien : il a alors deux comptes séparés : un, sous le profil gestionnaire, un autre, sous le profil technicien.

2.2.1 Création des comptes gestionnaires et techniciens

La Caisse de Roubaix-Tourcoing s'engage à :

- Pour le ou les comptes gestionnaires : traiter la demande d'habilitation à Espace Partenaires dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.
 - Le(s) gestionnaire(s) accède(nt) à Espace Partenaires à partir de la réception de l'email notifiant la création du compte personnel. Le(s) gestionnaire(s) crée(nt) eux-mêmes leur mot de passe en respectant les consignes de saisie et de sécurité décrites dans l'outil (ce mot de passe sera à changer à intervalles réguliers).

Le partenaire CCAS de Bondues s'engage à :

- Transmettre toutes les informations nécessaires à l'habilitation des gestionnaires à la caisse (civilité, nom, prénom, fonction, n° de téléphone, email).
- Habilitier les techniciens, par les gestionnaires préalablement habilités (cf. ci-dessus) :
 - Les techniciens accèdent à Espace Partenaires à partir de la réception de l'email notifiant la création de leur compte personnel. Les techniciens créent eux-mêmes leur mot de passe en respectant les consignes de saisie et de sécurité décrites dans l'outil (ce mot de passe sera à changer à intervalles réguliers).
- Vérifier que :
 - Les techniciens habilités sont bien employés, salariés, ou bénévoles de sa structure.
 - Les techniciens disposent d'outils informatiques professionnels, protégés par anti-virus, pour se connecter à Espace Partenaires, et non personnels.
 - Les adresses emails des techniciens sont des adresses professionnelles attachées à sa structure, et basées en Europe.
- Le nombre de gestionnaires par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure CCAS de Bondues et suit la règle ci-après :
 - De 1 à 10 membres = jusqu'à 2 gestionnaires,
 - De 11 à 25 membres = jusqu'à 3 gestionnaires,
 - Plus de 25 membres = jusqu'à 5 gestionnaires.

La Caisse de Roubaix-Tourcoing procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.

- Le nombre de techniciens par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure CCAS de Bondues et suit la règle ci-après :

De 1 à 10 membres = jusqu'à 5 techniciens,

De 11 à 25 membres = jusqu'à 15 techniciens,

Plus de 25 membres = jusqu'à 25 techniciens.

Le partenaire procède à l'enregistrement strict du nombre de techniciens autorisés.

2.2.2. Modification des comptes gestionnaires

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

2.2.3. Inactivation de comptes gestionnaires et techniciens

- *En fin de convention « métier » :*
 - Si le partenaire est conventionné avec la Caisse de Roubaix-Tourcoing uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si le partenaire est conventionné avec la Caisse de Roubaix-Tourcoing et d'autres caisses, et que tous les conventionnements sont terminés en même temps, alors les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si la fin de conventionnement ne concerne que la Caisse de Roubaix-Tourcoing, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à cette caisse n'est plus autorisé.
- *En cours de convention « métier » :* certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'événements en cours de conventionnement (départ d'un gestionnaire ou technicien / changement d'emploi)
 - Inactivation manuelle d'un compte gestionnaire :
 - L'inactivation d'un compte gestionnaire est à signaler par le partenaire, à la Caisse de Roubaix-Tourcoing, dans un délai de 15 jours, avant la date d'inactivation souhaitée. S'il n'y a plus qu'un seul gestionnaire, l'inactivation n'est pas possible. Le partenaire doit d'abord communiquer les coordonnées d'un nouveau gestionnaire, afin que la caisse puisse inactiver le compte de l'ancien gestionnaire.
 - La caisse inactive le compte gestionnaire à réception de l'information.
 - Les comptes techniciens, créés par le gestionnaire dont le compte a été inactivé, restent actifs et rattachés au nouveau gestionnaire habilité par la Caisse de Roubaix-Tourcoing.
 - Inactivation manuelle d'un compte technicien :
 - L'inactivation d'un compte technicien s'effectue par un gestionnaire du partenaire (même si le gestionnaire n'a pas créé le compte initialement).
 - Le gestionnaire s'engage à inactiver les comptes des techniciens lorsqu'ils ne font plus partie de la structure, ou qu'ils interviennent sur un autre domaine, sans lien avec l'Assurance Maladie.
 - Inactivation automatique :
 - Les comptes gestionnaires et techniciens sont inactivés automatiquement lorsque le conventionnement du partenaire avec la Caisse de Roubaix-

Tourcoing, et le cas échant, les conventionnements avec les autres caisses sont terminés.

- Suppression automatique: les comptes gestionnaires et techniciens inactivés sont supprimés de manière automatique à 6 mois après l'inactivation, c'est-à-dire qu'ils ne sont plus visibles dans l'appliquetif.

Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires

Article 3.1 Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires

Le partenaire CCAS de Bondues s'engage à :

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

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

L'Assurance Maladie s'engage à :

- Rendre Espace Partenaires accessible 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure du réseau de télécommunication ou de difficultés techniques.
 - Pour des raisons de maintenance, l'Assurance Maladie peut interrompre le fonctionnement du portail et s'efforce d'en avertir préalablement les utilisateurs.
 - L'indisponibilité du portail ne donne droit à aucune indemnisation du partenaire.
 - L'Assurance Maladie n'est pas tenue responsable des conséquences liées à une absence de disponibilité du portail pour l'un des motifs susmentionnés.

- Garantir, par un autre canal, les offres de services proposées par le portail (selon les offres de services préalablement activées par la caisse), en cas de maintenance et/ou de dysfonctionnement d'Espace Partenaires.
- Mettre à jour, quand c'est nécessaire, l'ensemble des services et informations réglementaires disponibles sur le portail, ainsi que toute la documentation disponible en téléchargement.

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

Article 3.3 Support fonctionnel et informatique

L'Assurance Maladie s'engage à :

- Désigner un interlocuteur local au sein de la Caisse de Roubaix-Tourcoing en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.

Il s'agit de :

Emmanuelle Pust

Responsable du service Relations Partenaires

03 20 25 76 22

06 14 10 01 30

emmanuelle.pust@assurance-maladie.fr

Contact 2

Aldjia Laamari

Chargé de mission Accès aux Droits et aux soins

03 20 25 73 44

07 64 44 33 85

aldjia.laamari@assurance-maladie.fr

○

- Cette personne est la référente du partenaire CCAS de Bondues en cas de problème d'utilisation ou de dysfonctionnement d'Espace Partenaires.

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

Le partenaire s'engage à :

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

Article 4 - Sécurité

Article 4.1 Sécurité des accès

Le gestionnaire partenaire engage sa responsabilité sur :

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

Le technicien partenaire engage sa responsabilité sur :

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

En cas d'utilisation frauduleuse, perte ou vol :

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

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

Article 4.2 Revue d'habilitation

Le partenaire CCAS de Bondues s'engage à mener des revues d'habilitations régulières (tableaux d'habilitations à jour) et à les maintenir à jour, il s'engage à les remettre à jour sur demande ponctuelle, ou régulière, de la Caisse de ROUBAIX-TOURCOING.

Article 5 - Protection des données personnelles

L'Assurance Maladie s'engage à :

- Dans le cadre de ses missions, assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de l'ensemble des données personnelles, qui lui sont confiées, dans le respect de la vie privée des personnes.
- Se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles, notamment aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi dite Informatique et libertés, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Ne fournir des pièces jointes « sortantes » (i.e. aux partenaires) que, uniquement, aux partenaires habilités ; et ces PJ ne doivent, en aucun cas, excéder celles déterminées comme nécessaires à la gestion / l'instruction des dossiers ou des demandes.
- Saisir, dans les zones de texte libre d'Espace Partenaires, des commentaires et observations, conformes et appropriés, respectant les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres, notamment : aucune information non pertinente, inadéquate, ou excessive au regard de la finalité du traitement ; aucune donnée de santé.

Le partenaire CCAS de Bondues s'engage à :

- S'assurer que les gestionnaires et les techniciens remplissent leur mission selon les dispositions du RGPD, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Ne transmettre que les données / informations / pièces jointes strictement nécessaires au traitement des demandes par l'Assurance Maladie.
- Saisir, dans les zones de texte libre d'Espace Partenaires, des commentaires et observations, conformes et appropriés, en respectant les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres : notamment, aucune information non pertinente, inadéquate, ou excessive au regard de la finalité du traitement ; aucune donnée de santé.
- Lors de signalements à l'Assurance Maladie, transmettre les données d'identification des assurés avec civilité, nom, prénom, date de naissance, département de résidence, sans le NIR de l'assuré, le NIR pouvant apparaître néanmoins sur les documents / pièces jointes déposés dans Espace Partenaires.

Article 6 - Propriété intellectuelle

Le partenaire CCAS de Bondues dispose d'un droit d'utilisation d'Espace Partenaires à des fins professionnelles.

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

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

Article 7 - Obligations et responsabilités des parties

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

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

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

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

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

Article 8.1 Entrée en vigueur et durée de la convention

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

Article 8.2 Résiliation de la convention

La convention d'utilisation à Espace Partenaires est résiliée de fait et automatiquement, si la convention « métier » fait elle-même l'objet d'une résiliation, quelle qu'en soit la cause.

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

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

Les parties conviendront des prestations à engager ou à réaliser pour la bonne fin de la présente convention, afin notamment de trouver une solution de remplacement, pour que cette résiliation n'ait pas d'effet pénalisant sur l'une ou l'autre des parties.

Article 8.3 Modification de la convention

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

Article 9 - Règlement des litiges

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

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

Fait à

, le

, en deux exemplaires,


Le Président du CCAS de Bondues
M Patrick DELEBARRE


La Directrice de la CPAM de Roubaix-Tourcoing

Mme Christine WENDLING BOCQUET

Envoyé en préfecture le 06/10/2025

Reçu en préfecture le 06/10/2025

Publié le



ID : 059-265900902-20251006-25_2_2CONV-AR