

CONVENTION PORTANT SUR
L'ACCES AUX DROITS, AUX SOINS ET AUX SERVICES
PROPOSES PAR L'ASSURANCE MALADIE

ENTRE :

La Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin,
Située au 16 rue de Lausanne 67090 Strasbourg
Représentée par son Directeur général, Monsieur Maxime ROUCHON,

ET

La Collectivité européenne d'Alsace,
Dont le siège est situé Place du Quartier Blanc, 67000 STRASBOURG
Représentée par son Président, Monsieur Frédéric BIERRY,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT ;

PREAMBULE

Il est constaté qu'en dépit de la qualité reconnue de notre système de santé, la France connaît des inégalités d'accès aux soins. Certaines personnes ne font pas valoir leurs droits, ne bénéficient pas des services développés par l'Assurance Maladie pour les accompagner ou n'accèdent pas aux dispositifs permettant de prévenir les problèmes de santé.

Or, l'accès aux droits et aux services, tout comme le niveau et la qualité de la prise en charge, conditionnent l'accès aux soins des assurés sociaux, et notamment des assurés sociaux fragilisés ou vulnérables.

Dans le Bas-Rhin, une personne sur quatre déclare avoir déjà renoncé à se soigner. Ce phénomène de renoncement touche l'ensemble de la population bas-rhinoise bien que certains profils soient plus à risque (personnes seules, parents isolés, jeunes de moins de 25 ans, personnes sans activité professionnelle, etc.).

Les conséquences du renoncement aux soins sont multiples : conséquences durables sur l'état de santé physique et mental, conséquences sur la vie professionnelle, sociale et familiale, conséquences sur les rapports sociaux (sentiment d'exclusion, d'injustice sociale, etc.).

Les raisons de ce non recours aux droits, aux soins et aux dispositifs de prévention sont diverses et parfois multiples : difficultés rencontrées dans le parcours d'assuré, manque d'information, problème de compréhension des démarches à engager, absence de besoins immédiats, craintes, lassitude, difficultés financières, etc.

Afin d'optimiser l'accès aux droits, aux soins et aux services de l'Assurance Maladie, la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin souhaite soutenir les actions d'accompagnement portées par les structures locales œuvrant dans le domaine sanitaire et social. Ce dispositif partenarial vise ainsi à apporter des solutions aux situations de non-recours, aux incompréhensions et aux ruptures de droits.

De par leurs missions respectives, la Collectivité européenne d'Alsace et la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin partagent un objectif commun d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité, notamment pour leur accès aux droits, aux soins, et la préservation de leur santé.

L'ASSURANCE MALADIE : AGIR ENSEMBLE, PROTEGER CHACUN

Les missions de la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin visent à protéger durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous :

- **Garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins**
La Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin protège la santé de plus d'un million de personnes tout au long de leur vie, pour les soins courants comme pour les pathologies les plus lourdes.
- **Accompagner chacun dans la préservation de sa santé**
Parce que prévenir vaut mieux que guérir, l'Assurance Maladie intervient en amont de la maladie et de ses complications. Et parce qu'on est parfois plus vulnérable, elle accompagne ses assurés avec des services adaptés à leur situation particulière.
- **Améliorer l'efficacité du système de santé**
Pour que notre système de santé demeure toujours aussi protecteur, l'Assurance Maladie met tout en œuvre pour garantir son efficacité.

LA COLLECTIVITE EUROPEENNE D'ALSACE

Chef de file des Solidarités, la Collectivité européenne d'Alsace s'inscrit dans la continuité des politiques de Solidarité menées sur les deux territoires Haut-Rhin/Bas-Rhin avec le souci permanent d'adapter les interventions aux spécificités territoriales, au travers de 6 politiques : l'Action Sociale de Proximité, l'Aide Sociale à l'Enfance, l'Autonomie (personnes âgées et personnes en situation de handicap), l'Insertion/Logement et Emploi, la Protection Maternelle et Infantile et la Santé Publique.

La politique d'action sociale de proximité s'inscrit au centre des politiques départementales de solidarités en proximité de la population grâce au maillage territorial dense et de qualité au travers des Espaces Solidarité Alsace. L'action sociale de proximité permet un accueil, une écoute, une évaluation, une aide ou un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés d'ordre social,

éducatif, financier, ou encore en termes d'insertion ou de logement. Elle est structurée par des valeurs fortes, notamment autour d'un accueil inconditionnel et humain de la population en difficulté. Elle est également attentive à l'observation partagée et territorialisée des publics, pour comprendre les évolutions sociétales et adapter les réponses en conséquence et à la mise en compétence permanente des professionnels sur le travail social.

Face au défi que représente le choc du vieillissement démographique, la politique autonomie de la Collectivité européenne d'Alsace vise à agir tout au long du parcours de vie de la personne ainsi que sur celui de ses proches aidants en finançant des actions de prévention de la perte d'autonomie, en soutenant les proches aidants (sensibilisation, information et orientation, solutions de répit, ...) et en veillant au développement d'une pluralité d'offres de cadres de vie en fonction des besoins (maintien à domicile, résidence autonomie, habitats inclusifs, EHPAD, ...). Ces objectifs ambitieux se travaillent en étroite collaboration avec les partenaires institutionnels (CNSA, ARS, CARSAT, CPAM, ...), les représentants des usagers (CDCA) et les acteurs de terrain (gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux, DAC, CRT, ...) et reposent sur un premier socle fondamental, une proximité en territoire des équipes sociales et le souci constant d'une simplification des démarches, gage d'un accueil inconditionnel et humain de la population en difficulté.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, pour garantir l'accès aux droits, l'accès aux soins et la préservation de la santé des populations fragiles, la présente convention vise à établir une relation privilégiée entre les signataires.

ARTICLE 2 : PUBLIC CONCERNE

La présente convention est conclue au bénéfice des publics accompagnés par la Collectivité européenne d'Alsace - la Direction de l'Action Sociale de Proximité et relevant de la compétence de la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin. Sont concernées en particulier les personnes ne faisant pas valoir leurs droits ou rencontrant des difficultés d'accès aux droits et aux soins.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

3.1 LES ENGAGEMENTS DE LA COLLECTIVITE EUROPEENNE D'ALSACE

La Collectivité européenne d'Alsace s'engage à accompagner ses publics pour :

- Leur accès aux droits ;
- Leur accès à une complémentaire santé et aux dispositifs d'aides disponibles ;
- Leur accès aux soins en signalant les personnes souhaitant être accompagnées à la Mission accompagnement santé de la Caisse primaire ;
- Leur accès aux dispositifs de prévention et de promotion de la santé, et notamment à l'Examen de Prévention en Santé (EPS) proposé par le Centre d'examen de santé ;
- Les services en ligne de l'Assurance Maladie (dans une optique d'inclusion numérique).

Elle s'engage également à :

- Désigner un ou des référents pour l'application de la convention (annexe 1 à la présente convention) ;
- Désigner un ou plusieurs gestionnaires qui auront pour mission d'administrer les comptes techniques de l'Espace Partenaires (annexe 1 à la présente convention) ;
- Fournir les coordonnées de son délégué à la protection des données (annexe 1 à la présente convention) ;
- Mettre à jour ces informations par courriel en cas de modification sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant à la présente convention.

3.2 LES ENGAGEMENTS DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU BAS-RHIN

La Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin s'engage sur :

- La formation et l'information du partenaire sur les thématiques d'accès aux droits, aux soins et aux programmes de prévention, via la mise en œuvre de séances modulables en fonction des besoins, la mise à disposition de supports de communication, et le site d'information local « l'accès aux soins des publics fragilisés » (www.cpam67-ts.fr) ;
- La prise en charge des dossiers d'affiliation, de mise à jour des droits, de Complémentaire santé solidaire et d'Aide Médicale de l'Etat transmis par le partenaire, avec un traitement prioritaire des situations signalées complexes et/ou urgentes ;
- L'accompagnement global et personnalisé par sa Mission Accompagnement Santé (MAS) des situations de rupture de droits et/ou de renoncement aux soins détectées et signalées par le partenaire ;
- L'accompagnement du partenaire dans les actions de prévention et de promotion de la santé qu'il souhaite développer pour ses publics ;
- L'accompagnement du partenaire souhaitant déposer une candidature dans le cadre des appels à projets thématiques de l'Assurance Maladie destinés à financer des actions locales de prévention ;
- La mise à disposition progressive de l'Espace Partenaires (voir annexe 1), un canal de contact dédié et sécurisé facilitant les échanges et permettant de lever les difficultés rencontrées par la Collectivité européenne d'Alsace lors des accompagnements proposés (voir conditions d'utilisation du portail Espace Partenaires en annexe 2 de la présente convention).

Les modalités pratiques d'utilisation de l'offre partenariale de la Caisse primaire sont détaillées dans le « Mémo sur l'utilisation de l'offre partenariale de la CPAM et de l'Espace Partenaires » qui sera communiqué au partenaire de la CPAM après signature de la convention.

3.3 LES ENGAGEMENTS COMMUNS

Les signataires s'entendent pour :

- Initier et promouvoir de nouvelles collaborations, régulières ou ponctuelles (des actions « aller-vers » par exemple) ;
- Inviter ou associer l'autre partie aux événements organisés lorsque cela paraît pertinent et possible.

ARTICLE 4 : EVALUATION DU PARTENARIAT

Une fois par an, en fin d'année civile, un questionnaire sera adressé à la Collectivité européenne d'Alsace afin d'évaluer la pertinence du partenariat et identifier d'éventuels nouveaux besoins.

ARTICLE 5 : TEMPS D'ECHANGES AUTOUR DU PARTENARIAT

Une rencontre annuelle entre la Collectivité européenne d'Alsace et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Bas-Rhin permettra de faire un point d'étape de la relation partenariale. La date de rencontre sera définie conjointement.

ARTICLE 6 : COMMUNICATION AUTOUR DU PARTENARIAT

Les parties s'accordent pour valoriser le partenariat et pour développer la communication sur les engagements précités.

Toute communication autour du projet mis en œuvre dans le cadre de cette convention devra être portée à la connaissance de la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin et mentionner son rôle dans le partenariat. La Caisse primaire disposera d'un droit de regard et de modification sur les communications dans lesquelles elle sera mentionnée.

La Caisse primaire sera systématiquement informée en amont des événements de promotion du partenariat. Elle pourra, le cas échéant, y assister et prendre la parole aux côtés des partenaires, et en assurer la promotion sur ses canaux d'information.

Les supports de communication créés par le partenaire dans le cadre de ses actions en lien avec la présente convention, intégreront le logo de la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin et, dans la mesure du possible et si cela s'avère pertinent, feront mention de sa participation. Les supports finalisés seront adressés à la Caisse primaire à des fins d'information et de conservation.

Les parties à la convention observeront un devoir de réserve les uns vis-à-vis des autres dans leurs prises de parole publiques.

ARTICLE 7 : RESPECT DU REGLEMENT GENERAL DE LA PROTECTION DES DONNEES

La mise en œuvre de cette convention se réalise dans le respect des dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel détaillées en annexe 3 à la présente convention.

ARTICLE 8 : SECURITE ET CONFIDENTIALITE

L'une ou l'autre partie signataire qui, à l'occasion de la convention, a reçu de l'une ou l'autre partie signataire, à titre confidentiel, des renseignements, documents ou objets quelconques, est tenue de maintenir la confidentialité attachée à cette communication en toutes circonstances.

Les parties signataires s'engagent à tenir confidentielles, tant pendant la durée de la présente convention qu'après son expiration et pour une durée indéterminée, toutes informations dont elles ont eu connaissance sur l'activité de l'autre partie signataire, sauf autorisation expresse et préalable de cette dernière concernant les informations en question ou une partie de celles-ci.

ARTICLE 9 : DUREE ET RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée d'un an, à compter de sa signature par les deux parties.

Elle sera tacitement renouvelée pour une durée d'un an à chaque date anniversaire de la signature de la convention, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 2 mois.

ARTICLE 10 : MODIFICATION DE LA CONVENTION

La présente convention pourra être modifiée par voie d'avenant, par accord entre les parties.

ARTICLE 11 : RESILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention pourra faire l'objet d'une résiliation amiable par accord entre les parties.

En cas de non-respect, par l'une ou l'autre des parties, des engagements inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée par l'une ou l'autre partie à l'expiration d'un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure restée sans effet.

ARTICLE 12 : REGLEMENT DES LITIGES

Les parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait survenir dans le cadre de la présente convention, sans que cette tentative ne puisse être inférieure à un (1) mois et supérieure à trois (3) mois.

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 Strasbourg, le

**Le Directeur général de la Caisse primaire
d'assurance maladie du Bas-Rhin**

**Le Président de la Collectivité européenne
d'Alsace**

Maxime ROUCHON

Frédéric BIERRY

ANNEXE 1 : Liste des interlocuteurs référents

ANNEXE 2 : Conditions d'utilisation du portail Espace Partenaires

ANNEXE 3 : La protection des données personnelles

**CONVENTION PORTANT SUR L'ACCES AUX DROITS, AUX SOINS
ET AUX SERVICES PROPOSES PAR L'ASSURANCE MALADIE
ANNEXE 1**

LISTE DES INTERLOCUTEURS REFERENTS¹

REFERENTS POUR LE FONCTIONNEMENT GENERAL DU PARTENARIAT : CAISSE PRIMAIRE

THEMATIQUE	ADRESSE MAIL
Sur la convention	partenariat.cpam-basrhin@assurance-maladie.fr
Sur la protection des données	DPO.cpam-basrhin@assurance-maladie.fr

Ces deux adresses sont réservées aux échanges relatifs au fonctionnement général du partenariat (questions sur la convention, modification de la liste des référents, etc.) ou aux questions RGPD. Elles ne doivent pas être utilisées pour solliciter des informations réglementaires ou relatives à la situation d'un assuré.

REFERENTS POUR LE FONCTIONNEMENT GENERAL DU PARTENARIAT : COLLECTIVITE EUROPEENNE D'ALSACE

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
CURVAT Virginie	Directrice de l'Action Sociale de Proximité	03 69 33 25 70	virginie.curvat@alsace.eu
JORDAN Hélène	Chargée de projets en développement social	03 89 30 66 44	helene.jordan@alsace.eu
MIONET Gabrielle	Délégués à la protection des données	03 89 30 64 80	dpo@alsace.eu

¹ Dans le cadre des relations partenariales faisant l'objet de la convention, les données personnelles des référents (nom, prénom, numéro de tél, adresse mail, structure, fonction au sein de la structure, adresse postale de la structure) peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans les fichiers détenus par la CPAM, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données.

GESTIONNAIRES AYANT POUR MISSION D'ADMINISTRER LES COMPTES TECHNICIENS DE L'ESPACE PARTENAIRE

Un accès à l'outil Espace Partenaires est progressivement proposé aux services de la Collectivité européenne d'Alsace (CES) suivant le calendrier suivant :

- **UTAMS Ouest** : en amont de la signature de la convention (expérimentation)
- **UTAMS Sud** : en amont de la signature de la convention (expérimentation)
- **UTAMS Nord** : Dès signature de la convention
- **UTAMS EMS Nord** : 2 mois après la signature de la convention
- **UTAMS EMS Sud** : 4 mois après la signature de la convention

LISTE DES GESTIONNAIRES POUR L'UTAMS OUEST (5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Valérie BELLARD	CTAS	03 69 33 24 69	valerie.bellard@alsace.eu
Boris EHRHARD	Secrétaire assistant	03 69 33 20 07	boris.ehrhard@alsace.eu
Anne HISSUNG	Secrétaire médico-sociale	03 68 33 84 30	anne.hissung@alsace.eu

LISTE DES GESTIONNAIRES POUR L'UTAMS SUD (5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Nadia MOXEL	Assistante sociale	03 68 33 89 47	nadia.moxel@alsace.eu
Delphine JUNG	Assistante sociale	03 68 33 89 25	delphine.jung@alsace.eu
Séverine VOEGELIN	CTAS	03 68 33 89 36	severine.voegelin@alsace.eu
Emilie LALLEMAND	CTAS	03 69 33 22 62	emilie.lallemmand@alsace.eu

LISTE DES GESTIONNAIRES POUR L'UTAMS NORD
(5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Nelly SCHÄFER	Secrétaire assistante	03 68 33 88 25	nelly.schafer@alsace.eu
Sylviane SCHWARTZ	CTAS	03 68 33 88 39	sylviane.schwartz@alsace.eu
Yann LEJEUNE	Responsable d'équipe	03 68 33 83 50	yann.lejeune@alsace.eu
Céline BILGER	Responsable d'équipe	03 68 33 88 33	celine.bilger@alsace.eu
Gaëlle LE JAN	Responsable d'équipe	03 68 33 88 58	gaelle.le-jan@alsace.eu

LISTE DES GESTIONNAIRES POUR L'UTAMS EMS NORD
(5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Rachel ARBOGAST	Responsable d'équipe	03 69 20 75 91	rachel.arbogast@alsace.eu
Vittoria LOGEL	Secrétaire assistante	03 68 33 85 06	vittoria.logel@alsace.eu
Eric MALLET	Responsable d'équipe	03 68 33 85 13	eric.mallet@alsace.eu

LISTE DES GESTIONNAIRES POUR L'UTAMS EMS SUD
(5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Rémi BOUCHARD	Responsable d'équipe	03 68 33 82 60	remi.bouchard@alsace.eu
Emilie CHATRAS	CTAS	03 68 33 80 38	emilie.chatras@alsace.eu
Virginie HOT	Responsable d'équipe	03 68 33 80 05	virginie.hot@alsace.eu
Elisabeth PFISTER	CTI	03 68 33 80 07	elisabeth.pfister@alsace.eu
Diana RAEL-OREO	Assistante coordinatrice d'équipe	03 68 33 80 09	diana.rael-oreo@alsace.eu

CONDITIONS D'UTILISATIONS DU PORTAIL « ESPACE PARTENAIRES »

Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à faciliter les interactions entre la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin et ses partenaires sur les questions d'accès aux droits et aux soins des publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité qu'ils accompagnent.

Le présent document décrit les engagements des parties relatifs à l'usage d'Espace Partenaires. Il est annexé à la convention portant sur l'accès aux droits, aux soins et aux services proposés par l'Assurance Maladie.

Une documentation décrivant de façon opérationnelle le périmètre du recours à Espace Partenaire est parallèlement mise à disposition du partenaire de la Caisse primaire.

1. PRESENTATION DU PORTAIL ESPACE PARTENAIRES

1.1 OBJECTIF D'ESPACE PARTENAIRES

Espace Partenaires permet aux utilisateurs habilités de signaler à la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches d'accès aux droits et/ou aux soins. Il s'agit de personnes accompagnées par le partenaire de la caisse primaire, éligibles à des droits, éloignées du système de soins, ou dans l'incapacité d'y recourir.

Espace Partenaires fluidifie et optimise le traitement des demandes du partenaire par une mise en relation directe avec des interlocuteurs dédiés.

1.2 FONCTIONNALITES D'ESPACE PARTENAIRES

Espace Partenaires offre les fonctionnalités suivantes :

- Contacter la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin
- Soumettre une demande d'étude de dossier pour le compte d'un assuré
- Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins d'un assuré
- Demander un rendez-vous pour le compte d'un assuré
- Demander un document concernant un assuré
- Consulter l'historique des demandes faites par le partenaire

Ces fonctionnalités sont activables, ou pas, par la Caisse primaire, selon les besoins de la relation partenariale. Elles pourront potentiellement être enrichies au fur et à mesure des évolutions de l'outil.

1.3 DOCUMENTS TRANSMIS PAR LA CAISSE PRIMAIRE VIA ESPACE PARTENAIRES

La Caisse primaire peut faire transiter via Espaces Partenaires certains documents concernant les assurés sociaux accompagnés par le partenaire : attestation de droits, justificatif de prestations, formulaire de perte ou de vol de carte Vitale, bon de prise en charge de vaccination ou de dépistage, etc.

Cette possibilité n'est cependant ouverte qu'à certains partenaires : tutelles, Aide Sociale à l'Enfance, etc.

Le partenaire habilité s'engage à ne solliciter que des documents strictement nécessaires à la démarche d'accompagnement de l'assuré. Il prend toutes les dispositions nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité, et s'assure que seuls les agents habilités ont accès à ces documents.

Les documents sollicités par des partenaires non habilités sont directement adressés à l'assuré concerné.

2. ACCES A L'ESPACE PARTENAIRES

2.1 CONNEXION A ESPACE PARTENAIRES

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

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

Espace Partenaires est gratuit (hors coûts d'abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet). Son utilisation est facultative et sans conséquence sur la relation partenariale entre la Caisse primaire et son partenaire ou sur la prise en charge des assurés accompagnés par le partenaire.

2.2 GESTION DES COMPTES UTILISATEURS

Espace Partenaires propose deux types de profils utilisateurs :

- Le gestionnaire qui est habilité par la Caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin après signature de la convention « accès aux droits, aux soins et aux services proposés par l'Assurance Maladie ». En fonction de la taille de la structure partenaire, il est possible d'ouvrir entre 1 et 5 comptes gestionnaires. Le profil gestionnaire permet de créer et gérer la liste des comptes techniciens de sa structure.
- Le technicien qui est habilité par le ou les gestionnaires préalablement habilités par la Caisse primaire. Le technicien peut utiliser les services proposés par l'Espace Partenaires. Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien. Il a dès lors deux comptes séparés : un avec le profil gestionnaire, et un autre avec le profil technicien.

LA CREATION DES COMPTES GESTIONNAIRES ET TECHNICIENS

La Caisse primaire s'engage à habiliter les gestionnaires listés en annexe 1 dès réception de la convention de partenariat signée. Le ou les gestionnaires accèdent à Espace Partenaires à partir de la réception de l'email notifiant la création du compte personnel. Le ou les gestionnaires 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).

La Collectivité européenne d'Alsace s'engage à :

- Transmettre toutes les informations nécessaires à l'habilitation des gestionnaires (civilité, nom, prénom, fonction, numéro de téléphone, email) ;
- Habilitier les techniciens de sa structure. 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 par le gestionnaire :
 - ↳ Sont bien employés, salariés, ou bénévoles de sa structure,
 - ↳ Accèdent à des outils informatiques professionnels protégés par un anti-virus, pour se connecter à Espace Partenaires,
 - ↳ N'utilisent pas d'outils informatiques personnels pour se connecter à Espace Partenaires,
 - ↳ Disposent d'adresses mails professionnelles rattachées à la structure et basées en Europe.

Le nombre de gestionnaires est fonction du nombre de personnes au sein de la structure partenaire et suit la règle suivante :

- 1 à 10 personnes : jusqu'à 2 gestionnaires ;
- 11 à 25 personnes jusqu'à 3 gestionnaires ;
- Plus de 25 personnes jusqu'à 5 gestionnaires.

La caisse primaire procède uniquement à l'enregistrement du nombre de gestionnaires autorisés.

LA MODIFICATION DES COMPTES GESTIONNAIRES

La modification d'un compte gestionnaire est réalisée par la Caisse primaire sur demande du partenaire. La modification ne porte que sur les champs suivants : civilité, nom, prénom, fonction, numéro de téléphone, email.

L'INACTIVATION DES COMPTES GESTIONNAIRES ET TECHNICIENS EN FIN DE CONVENTION

- Si le partenaire est conventionné avec la CPAM du Bas-Rhin uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
- Si le partenaire est conventionné avec la CPAM du Bas-Rhin et d'autres caisses, et que tous les conventionnements sont terminés en même temps, les comptes sont inactivés automatiquement.
- Si la fin de conventionnement ne concerne que la CPAM du Bas-Rhin, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à la CPAM du Bas-Rhin n'est plus autorisé.

L'INACTIVATION DES COMPTES GESTIONNAIRES ET TECHNICIENS EN COUR DE CONVENTION

Certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'évènements en cours de convention (départ, changement d'emploi, etc.).

- Inactivation manuelle d'un compte gestionnaire :
 - ↳ L'inactivation d'un compte gestionnaire doit être signalée à la Caisse primaire par le partenaire 15 jours avant la date d'inactivation souhaitée. S'il n'y a qu'un seul gestionnaire actif, l'inactivation n'est pas possible. Le partenaire doit communiquer les coordonnées d'un gestionnaire remplaçant, afin de pouvoir inactiver le compte de l'ancien gestionnaire.
 - ↳ La Caisse primaire inactive le compte gestionnaire à la date d'inactivation souhaitée.
 - ↳ Les comptes techniciens créés par le gestionnaire dont le compte est inactivé restent actifs.
- Inactivation manuelle d'un compte technicien :
 - ↳ Un compte technicien peut être inactivé par un des gestionnaires habilités (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 occupent une fonction nouvelle sans lien avec l'Assurance Maladie.
- Suppression automatique :

Les comptes gestionnaires et techniciens inactivés sont automatiquement supprimés 6 mois après l'inactivation. Ils ne sont alors plus visibles dans le portail.

3. FONCTIONNEMENT DE L'ESPACE PARTENAIRES

3.1 CONDITIONS D'UTILISATION DE L'ESPACE PARTENAIRES

La Collectivité européenne d'Alsace 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 Conditions Générales d'Utilisation (CGU) d'Espace Partenaires et dans la convention de partenariat portant sur l'accès aux droits, aux soins et aux services proposés par l'assurance maladie ;
- Se connecter à Espace Partenaires via des outils informatiques exclusivement professionnels protégés par un anti-virus ;
- Ne déposer dans Espace Partenaires que des documents nécessaires au traitement du dossier et suffisamment lisibles pour permettre leur exploitation par la Caisse primaire.

3.2 DISPONIBILITE, MISE A JOUR ET EVOLUTION 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. Elle s'efforce dès lors d'en informer préalablement les utilisateurs.
 - ↳ L'indisponibilité du portail ne donne droit à aucune indemnisation.
 - ↳ 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 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.

3.3 SUPPORT FONCTIONNEL ET INFORMATIQUE

La Caisse primaire s'engage à mettre à disposition une adresse mail permettant de signaler un dysfonctionnement temporaire du portail : partenariat.cpam-basrhin@assurance-maladie.fr.

La Collectivité européenne d'Alsace s'engage à fournir l'ensemble des informations nécessaires au traitement du dysfonctionnement rencontré.

4. SECURITE

4.1 SECURITE DES ACCES

Le gestionnaire et le technicien partenaire engagent leur responsabilité sur :

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

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 Conditions Générales d'Utilisation (CGU), il est convenu :

- En cas de détection par le partenaire, que le partenaire signale le fait immédiatement par tout moyen permettant d'en apporter la preuve. La caisse inactive le compte visé immédiatement, ou le plus rapidement possible ;

- En cas de détection par la Caisse primaire, que 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 notification au partenaire. Son accès est résilié de plein droit et sans aucune formalité supplémentaire pour la Caisse primaire.

En cas de détournement du dispositif, d'utilisation non conforme aux dispositions de la présente convention ou des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de l'outil, la Caisse primaire du Bas-Rhin peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à l'ensemble de la structure partenaire.

4.2 REVUES D'HABILITATIONS

La Collectivité européenne d'Alsace s'engage à tenir la liste des utilisateurs (gestionnaires et techniciens) à jour et à mener des revues d'habilitations régulières. Il s'engage en outre à mettre cette liste à jour sur demande ponctuelle ou régulière de la Caisse primaire.

5. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses missions, la Caisse primaire s'engage à :

- 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 (voir annexe 3 de la présente convention) ;
- Mettre à disposition (des partenaires habilités uniquement) d'éventuels documents complémentaires via Espace Partenaires, sans que ces documents puissent excéder ceux déterminés comme nécessaires à la gestion d'une sollicitation ou à l'instruction d'un dossier ;
- Respecter les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres, et ne pas partager des données de santé ou des informations non pertinentes, inadéquates, ou excessives au regard de la finalité du traitement.

La Collectivité européenne d'Alsace s'engage à :

- S'assurer que les gestionnaires et les techniciens remplissent leur mission selon les dispositions du RGPD (annexe 3 de la convention) ;
- Ne transmettre que les informations et/ou documents strictement nécessaires au traitement de la demande par la Caisse primaire ;

- Respecter les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres, et ne pas partager des données de santé ou des informations non pertinentes, inadéquates, ou excessives au regard de la finalité du traitement ;
- Transmettre les données d'identification des assurés avec civilité, nom, prénom, date de naissance, département de résidence, sans indication du numéro d'inscription au répertoire (NIR) de l'assuré, ce dernier pouvant cependant apparaître sur les documents éventuellement joints à la demande.

6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Collectivité européenne d'Alsace dispose d'un droit d'utilisation d'Espace Partenaires à des fins professionnelles. Ce droit 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, de ses droits et obligations à un tiers. Il s'interdit de mettre à disposition d'un tiers, d'une manière quelconque, tout ou partie d'Espace Partenaires.

7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES PARTIES

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

Chaque partie s'engage à informer dans les plus brefs délais, et par tout moyen mis à sa disposition, l'autre partie de tout problème rencontré au cours de l'utilisation d'Espace Partenaires. Les parties conviennent de rechercher ensemble une solution au problème ainsi détecté.

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 la présente convention ;
- Elles ne doivent pas communiquer les documents et les 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 une 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 via Espace Partenaires.

LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

1. CONFORMITE INFORMATIQUE ET LIBERTES ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les parties à la présente convention s'engagent à respecter 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. RESPONSABILITE DES PARTIES A LA CONVENTION

Dans le cadre de la présente convention, le partenaire de la Caisse primaire traite des données à caractère personnel pour le compte de cette dernière, responsable du traitement des données nécessaires à la mise en œuvre de la convention.

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.

3. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS EFFECTUES PAR LE PARTENAIRE

Le partenaire est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la Caisse primaire, les données à caractère personnel nécessaires à la mise en œuvre de la convention.

4. ENGAGEMENT DE CHACUNE DES PARTIES

Le partenaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la seule finalité prévue par la convention.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la convention, c'est-à-dire 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 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 Caisse primaire 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 Caisse primaire toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

Dans l'hypothèse où le partenaire aurait lui-même recours à de la sous-traitance pour l'application de la présente convention, sous réserve que la Caisse primaire l'ait préalablement et formellement autorisée, lesdits sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations. Le partenaire demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La Caisse primaire s'engage à :

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

5. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

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

Le partenaire procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'il réalise pour elles.

Les personnes disposent d'un droit d'accès et de rectification à ces données, ainsi que d'un droit à la limitation ou à l'opposition à leur traitement mise en œuvre dans le cadre de cette convention. L'exercice de ces droits peut être effectué en contactant le DPO du partenaire.

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

6. MESURES DE SECURITE

Les échanges de données sensibles ou comportant le numéro d'immatriculation (NIR) se feront via un serveur d'échange sécurisé uniquement.

7. SORT DES DONNEES

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

8. SUSPICION DE VIOLATION DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En cas de suspicion ou de violation de donnée avérée, le partenaire s'engage à le notifier au DPO de la Caisse primaire concernée, dès qu'il en a connaissance et, au plus tard, dans les 24h. Il reviendra au partenaire et à la Caisse primaire 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 CONFORMITE

Dans le cadre de la 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 le partenaire a pour obligation d'aider le responsable du traitement au respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD.

Dans le cadre d'une EIVP, il reviendra au responsable de traitement de mener l'étude d'impact. Le partenaire s'engage à fournir toute la documentation nécessaire à la tenue de cette étude.