

N°076/23  
DEPARTEMENT DE  
L'EURE  
ARRONDISSEMENT  
DES ANDELYS

-----  
Délibération du  
Conseil  
d'Administration  
du Centre Communal  
d'Action Sociale  
-----

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
DE VERNON



-----  
L'an deux mille vingt-trois, le mercredi vingt décembre à dix-huit heures trente,

Le Conseil d'administration légalement convoqué s'est réuni à l'Hôtel de Ville de Vernon, sous la présidence de Yves ETIENNE, Vice-Président.

Étaient présents :

M. Yves ETIENNE Vice-Président

Date de convocation :  
14/12/2023

Mme Huguette DUBROMEL, M. Olivier DE FRANCE,  
Mme Jeanne DUCLOUX, Mme. Stéphanie BARDIN,  
Jean-Michel ROZIES, M. Youssef SAUKRET, Mme  
Lorine BALIKCI, Administrateur

Administrateurs en  
exercice : 17

Absents excusés ayant donné pouvoir :

Administrateurs  
présents : 8

M. François OUZILLEAU à M. Yves ETIENNE Mme  
Mireille PETIT à Mme Jeanne DUCLOUX Mme  
Catherine DELALANDE à M. Youssef SAUKRET  
Mme Sylvie GRAFFIN à Mme Huguette DUBROMEL

Administrateurs  
votants : 12

Absents excusés :

M. Tristan SAVINO  
Mme Claire GOUSSET  
M. Antoine RICHARD  
M. Jérôme GRENIER  
Mme Paola VANEGAS

Secrétaire de séance : Benjamin Desgardin

**20 décembre 2023**

**N° 076/23**

**Rapporteur :  
Yves ETIENNE**

**OBJET : CONVENTION PARTENARIAT AVEC LA CPAM**

Le CCAS de Vernon sollicite la CPAM de l'Eure afin d'établir une convention de partenariat. Cette action s'inscrit dans le cadre de l'axe « Réduire les inégalités et prévenir les ruptures » du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté.

Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, de garantir les droits à l'assurance maladie et l'accès aux soins des populations fragiles, cette convention vise à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, au bénéfice des usagers du CCAS de Vernon.

Cette convention vise à :

- Renforcer et d'homogénéiser les relations existantes,
- Initier et promouvoir de nouvelles coopérations,
- Définir un cadre souple et approprié pour ces coopérations, conservant des possibilités d'innovations et d'initiatives locales.

**VU** le code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le code de l'Action Sociale et des Familles,

**VU** la convention telle que présentée aux membres du Conseil d'Administration,

**CONSIDERANT** l'intérêt de favoriser le partenariat entre le CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE et la CPAM de l'Eure,

Il est proposé au **Conseil d'Administration** :

- **D'ACCEPTER** la délibération telle qu'elle lui a été présentée
- **D'AUTORISER** le Président ou la Vice-Présidente à signer les conventions à venir entre le CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE et la CPAM de l'Eure.

.....  
.....

Le Registre dûment signé  
Pour extrait conforme

Délibéré :

Adoptée à l'unanimité des votants  
Pour : 12

Ainsi délibéré les mêmes jour, mois et an que dessus  
Le registre dûment signé  
Pour extrait conforme,

Centre Communal d'Action Sociale de VERNON

Le président soussigné, certifie sous sa responsabilité, que le présent acte, a été transmis en Préfecture le \_\_\_\_\_ sous le numéro publié ou affiché ou notifié le \_\_\_\_\_ est exécutoire.

Conformément au code de Justice Administrative, le Tribunal Administratif de Rouen peut être saisi par voie de recours formé contre le présent acte pendant un délai de deux mois commençant à courir à compter de la date de sa publication. Dans ce même délai, il peut également faire l'objet d'un recours gracieux adressé à son auteur ; cette démarche prolonge alors le délai de recours contentieux qui peut ensuite être introduit auprès du Tribunal Administratif dans les deux mois suivant la réponse (l'absence de réponse au terme d'un délai de deux mois vaut rejet implicite du recours gracieux).



Eure



## Convention d'utilisation du portail extranet « Espace Partenaires »

Etablie entre les soussignés :

### La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Eure

Située au 1 bis place Saint-Taurin 27030 Evreux Cedex

Représentée par son Directeur, Stéphane HOLE

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

Et

### Le Centre Communal d'Action Sociale de Vernon

Situé Espace au 93 rue Carnot 27200 Vernon

Représenté par son Vice-Président, Yves ETIENNE,

Ci-après dénommé « **CCAS de Vernon** »,

Et dénommées ensemble les « parties »

## Préambule

Le portail Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à l'usage du CCAS de Vernon, et facilitant ses interactions avec la caisse de l'Eure, 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 « partenariat » sur l'accès aux droits et aux soins, préalablement signée entre le partenaire et la caisse.

## Article 1 - Présentation du portail Espace Partenaires

### **Article 1.1 Objectif d'Espace Partenaires**

Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du CCAS de Vernon de signaler, à la caisse l'Eure, des personnes qui éprouvent des difficultés dans les démarches d'accès à leurs droits et/ou à leurs soins. Il s'agit de personnes que le CCAS de Vernon 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 de le CCAS de Vernon, 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 (« *Contactez 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 l'Eure pour un assuré (« *Demandez un rendez-vous pour un assuré* »),
- Demander un document concernant un assuré (« *Demandez 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*).
- Consulter l'historique des demandes faites par le partenaire.

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

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

### **Article 1.3 Liste des pièces et documents concernant un assuré, disponibles dans Espace Partenaires, (uniquement pour les organismes habilités : tutelles, gestionnaires de l'ASE, etc...)**

Dans le cadre de l'utilisation d'Espace Partenaires, certaines pièces ou documents concernant les assurés sociaux accompagnés par les partenaires, peuvent transiter via l'outil.

Il s'agit des pièces et documents suivants (liste non exhaustive) :

- Attestation de droits,
- Notification de droits / justificatif de prestations,
- Formulaire de perte ou vol de carte Vitale,
- Certificat provisoire,
- Bon de prise en charge de vaccination (grippe par exemple) ou de dépistage (cancers par exemple),
- Bon de prise en charge MT'Dents,
- Invitation à un examen de prévention santé.

Le partenaire s'engage à ce que les pièces et documents, concernant un assuré, soient strictement limités à la démarche effectuée pour le compte de l'assuré. Le partenaire prend toutes les dispositions nécessaires, afin d'en assurer la confidentialité et la sécurité, et s'assure que seuls les agents habilités aient accès à ces pièces et documents.

## **Article 2 - Accès à Espace Partenaires**

### **Article 2.1 Connexion à Espace Partenaires**

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

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 l'Eure et le CCAS de Vernon,
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par le CCAS de Vernon.

### **Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs**

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

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

- Un ou des « techniciens » : le / les techniciens sont habilités par le / les « gestionnaires » préalablement habilités par la caisse de l'Eure (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires.

Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien : il a alors deux comptes séparés : un, sous le profil gestionnaire, un autre, sous le profil technicien.

### 2.2.1 Création des comptes gestionnaires et techniciens

#### La caisse de l'Eure s'engage à :

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

#### Le CCAS de Vernon 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 de le CCAS de Vernon 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 l'Eure procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.

- Le nombre de techniciens par partenaire est définie par la présente convention.

Pour le CCAS de Vernon, 20 profils techniciens pourront être créés. Ce nombre pourra évoluer en fonction du besoin du partenaires.

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 « partenariat »* :
  - Si le partenaire est conventionné avec la caisse de l'Eure uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
  - Si le partenaire est conventionné avec la caisse de l'Eure 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 l'Eure, 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 « partenariat »* : 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 l'Eure, 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 l'Eure.
  - 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 l'Eure, **et** le cas échéant, les conventionnements avec les autres caisses sont terminés.
  - Suppression automatique : les comptes gestionnaires et techniciens inactivés sont supprimés de manière automatique à 6 mois après l'inactivation, c'est-à-dire qu'ils ne sont plus visibles dans l'appli.



## **Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires**

### **Article 3.1 Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires**

#### **Le CCAS de Vernon 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 « partenariat » 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 CCAS de Vernon,
  - Lisibles (scannérisation de qualité, photo de qualité....) permettant l'exploitation par la caisse de l'Eure.

### **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 l'Eure en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.
  - Il s'agit de Angelina Wincenciak, joignable par mail [angelina.wincenciak@assurance-maladie.fr](mailto:angelina.wincenciak@assurance-maladie.fr)
  - Cette personne est la référente du CCAS de Vernon 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 l'Eure.

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

## Article 4.2 Revue d'habilitation

**Le CCAS de Vernon 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 l'Eure.

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

## Article 6 - Propriété intellectuelle

Le CCAS de Vernon 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 « partenariat » associée. Le renouvellement de la présente convention est également soumis au renouvellement de la convention « partenariat » associée.

### Article 8.2 Résiliation de la convention

La convention d'utilisation à Espace Partenaires est résiliée de fait et automatiquement, si la convention « partenariat » 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 Evreux, le 30 octobre 2023, en deux exemplaires.

**Yves ETIENNE**  
**Vice-Président du Centre Communal d'Action**  
**Sociale de Vernon**

**Stéphane HOLE**  
**Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance**  
**Maladie de l'Eure**



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Eure



Ville de Vernon  
EN NORMANDIE



## CONVENTION DE PARTENARIAT Relative à l'accès aux droits, aux soins et à la santé.

Etablie entre les soussignés :

### La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Eure

Située au 1 bis place Saint-Taurin 27030 Evreux Cedex

Représentée par son Directeur, Stéphane HOLE

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

Et

### Le Centre Communal d'Action Sociale de Vernon

Situé Espace au 93 rue Carnot 27200 Vernon

Représenté par son Vice-Président, Yves ETIENNE,

Ci-après dénommé « **CCAS de Vernon** »,

Et dénommées ensemble les « parties »

**L'Assurance Maladie** protège durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous. Pour assurer cette mission fondamentale, elle exerce des activités diversifiées, dans le respect de ses valeurs et des engagements pris envers l'État.

Parmi ces activités figurent celles de garantir l'accès universel aux droits et de permettre l'accès aux soins : rembourser, orienter, et informer sont autant de leviers pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins.

Pour que chaque assuré puisse accéder aux droits comme aux soins, l'Assurance Maladie rembourse ou avance les frais de santé, couvrant en moyenne 77% des dépenses de santé et ce, qu'il s'agisse de consultations, d'examens, d'interventions chirurgicales, de produits de santé, de frais d'hospitalisation ou de transport. Pour les assurés, le reste à charge est parmi les plus faibles du monde.

Pour permettre à tous de s'informer à tout moment et de simplifier les démarches, l'Assurance Maladie met à disposition des assurés différents canaux de contact afin de permettre à chacun de choisir celui qui lui correspond le mieux.

Toutefois, certains assurés renoncent malgré tout à se faire soigner. Les raisons sont diverses et parfois multiples. L'absence d'information, le manque de ressources financières, la complexité des démarches et du système de santé peuvent constituer des freins pour l'insertion dans un parcours de soins. L'axe 1 de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2018-2022 de l'Assurance Maladie, réaffirme son souhait de « Renforcer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins ».

Dans ce cadre, elle a engagé une démarche complète, permettant de fluidifier le parcours de l'assuré et de faciliter l'ouverture, la connaissance de ses droits, l'accès territorial comme financier aux soins, et de proposer aux personnes en situation de vulnérabilité un accompagnement attentionné.

Ainsi, la CNAM par l'intermédiaire de la Direction de l'Intervention Sociale et de l'Accès aux Soins définit sa politique en faveur de l'accès aux droits et aux soins des populations fragiles afin de garantir l'accès à la santé pour tous.

Elle est mise en œuvre au niveau local par le réseau des CPAM-CGSS (Caisses Primaires d'Assurance Maladie, Caisses Générales de Sécurité Sociale) en collaboration avec les CES (Centres d'Examens de Santé) de l'Assurance Maladie, les CARSAT / la CRAMIF (Caisses d'Assurance Retraite et de Santé au travail / Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île de France) et les DRSM (Directions Régionales du Service Médical).

Le service social de l'Assurance Maladie accompagne les assurés du régime général vulnérabilisés par des problèmes de santé, de handicap et de vieillissement.

Il soutient les personnes confrontées à un problème de santé à l'origine d'importantes répercussions sociales, tant sur le plan professionnel que sur l'ensemble de la situation médico-sociale.

Les interventions du service social de l'Assurance Maladie visent à :

- Sécuriser les parcours en santé des assurés confrontés à des problématiques sociales complexes, afin de mieux répondre aux enjeux sociétaux de réduction des inégalités de santé et de prévention.
- Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail.

Le service social de l'Assurance Maladie intervient désormais, après sollicitation des services internes et des partenaires, lesquels auront apporté à la personne bénéficiaire un premier niveau de réponse et de service (notamment d'ordre administratif). Son expertise est requise sur la prise en charge des problématiques sociales complexes liées à la maladie.

**Le CCAS de Vernon...**

**Dans un souci commun de lutte contre les exclusions, pour garantir les droits à l'Assurance Maladie, l'accès aux soins et l'accompagnement social des populations fragiles, la présente convention vise à établir une relation privilégiée entre les partenaires signataires, au bénéfice des personnes accueillies par le CCAS de Vernon. Elle est le pendant local de la lettre d'intention signée par l'UNCCAS et la CNAM le 2 décembre 2022.**

## Article 1 : Objectif de la convention

Sans remettre en cause les relations partenariales d'ores et déjà établies entre les organismes de l'Assurance Maladie et le CCAS, cette convention a pour objet de (d'):

- Renforcer et d'homogénéiser les relations existantes,
- Initier et promouvoir de nouvelles coopérations,
- Définir un cadre souple et approprié pour ces coopérations, conservant des possibilités d'innovations et d'initiatives locales.

Cette convention remplace et annule la convention de partenariat signée le 1<sup>er</sup> mars 2017

## Article 2 : Publics concernés

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes accueillies au sein du CCAS.

Sont concernées en particulier les personnes ne faisant pas valoir leurs droits ou rencontrant des difficultés d'accès aux droits, aux soins et à la santé ou en difficulté d'accès à l'offre numérique. A ce titre, peuvent être également concernés les proches aidants.

## Article 3 : Engagements des parties

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

Services proposés à la CPAM de l'Eure	Moyens déployés par la CPAM de l'Eure et le CCAS de Vernon
<p>Les dispositifs d'accès aux droits (droits de base PUMA, complémentaire santé solidaire, AME, soins urgents, transports sanitaires...).</p> <p>Les dispositifs d'accès aux soins (accompagnement à l'accès aux soins, parcours de soins...) et notamment le dispositif de lutte contre les</p>	<p><u>Pour la CPAM de l'Eure :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre. Définir avec le CCAS de Vernon les modalités d'intervention des agents de la CPAM de l'Eure dans le cadre d'actions d'informations sur les services ci-contre, soit auprès des équipes bénévoles/salariés ou soit auprès des publics/bénéficiaires du le CCAS de Vernon.</li> <li>✓ Mettre à disposition les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, liens internet...) permettant de délivrer une information adaptée, et les outils d'aide au signalement de renoncement aux soins, conformes RGPD.</li> <li>✓ Pour les personnes en situation de précarité, non accompagnées par</li> </ul>



difficultés de / le  
renoncement aux soins,  
dispositif porté par les  
Missions Accompagnement  
Santé (MISAS) (description  
en annexe 3)

Les services des Centres  
d'Examens de Santé (bilan  
de santé).

Les offres de prévention  
adaptée aux segments de  
population concernés  
(dépistage des cancers,  
Sophia, MTDENTS,  
vaccinations...).

Les services en ligne de  
l'Assurance Maladie ou les  
ateliers d'inclusion  
numérique.

Les services de l'action  
sanitaire et sociale.

Les services du Service Social  
de l'Assurance Maladie.  
(description en annexe 4)

une structure et qui pourraient potentiellement l'être, informer des services du le CCAS de Vernon.

- ✓ Mettre à disposition un accès au portail extranet « Espace Partenaires » (sous réserve d'avoir signé une convention d'usage) afin de contacter la CPAM de l'Eure sur la relation partenariale, transmettre une demande ou un dossier pour un assuré, demander un rendez-vous pour un assuré, signaler une difficulté d'accès aux droits et aux soins ou demander un document pour un assuré.
- ✓ En optionnel et selon les possibilités de la CPAM, déléguer un agent CPAM de l'Eure dans les structures du le CCAS de Vernon pour répondre ou aider les publics dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins. Si cette option est mise en œuvre, le temps de l'agent de la CPAM de l'Eure doit être optimisé par un agenda et une prise de RDV réalisé par le CCAS de Vernon.

#### Pour le CCAS de Vernon

- ✓ Proposer aux personnes qui le souhaitent une orientation vers la CPAM de l'Eure par le biais du portail extranet « Espace Partenaires » pour toutes demandes urgentes ou complexes (droits non ouverts, aide au financement transports/dispositifs médicaux, renoncements aux soins, situation de précarité, problématique d'entente préalable...), en aillant recueilli leur consentement sur la transmission de leurs coordonnées et contacts futurs avec l'Assurance Maladie.
- ✓ Développer l'orientation vers les CPAM de l'Eure, les personnes en situation de fragilité en vue d'un bilan de santé.
- ✓ Attirer l'attention des agents CPAM concernant des assurés ayant des situations sociales complexes, en vue d'une potentielle orientation vers le service social de l'Assurance Maladie, pour : accompagnement psycho-social des personnes en rupture par rapport aux soins et au système de santé (freins psychologiques, culturels, sociaux profonds), accompagnement des personnes en risque de désinsertion professionnelle pour des raisons de santé, accompagnement global des personnes souffrant de pathologies lourdes et/ou chroniques ayant un fort retentissement social (impacts sur la vie familiale, affective sociale et/ou professionnelle).
- ✓ Soutenir les personnes accueillies qui le souhaitent dans la constitution de leur dossier et la réalisation des démarches administratives.
- ✓ Informer les personnes accueillies des offres de services Assurance Maladie (actions de prévention selon l'âge, Mon espace Santé, compte ameli, ateliers d'inclusion numérique, les services de l'action sanitaire et sociale...).
- ✓ Favoriser des actions permettant l'expression des besoins des bénéficiaires/publics et leur détection.

#### Article 4 : Identification d'interlocuteurs référents locaux

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

Liste en annexe 2

Ces référents ont pour mission d'animer les conventions locales, de fluidifier les échanges entre les signataires, de proposer des coopérations locales permettant d'atteindre les objectifs fixés par la présente convention, d'établir les bilans annuels et de prendre part aux comités de pilotage locaux.

### Article 5 : Comité de pilotage local

Un comité de pilotage est mis en place et s'attache à partager les bilans établis, sans données nominatives relatives aux bénéficiaires et conforme au RGPD, par chacune des parties sur les actions de coopération mises en œuvre. Il permettra de présenter une analyse quantitative et qualitative du dispositif, de repérer les points d'attention et les axes forts du parcours, mais aussi d'envisager les améliorations à apporter. A cette fin, il se réunit une fois par an. Ce comité est composé a minima, des référents locaux tels que définis à l'article 4.

### Article 6 : RGPD

#### *Accès aux droits et aux soins (saisine des Missions accompagnement santé)*

La mise en œuvre des détections par le CCAS de Vernon des assurés n'ayant pas recours aux droits et aux soins se réalisera dans le respect des dispositions, décrites en annexe « Protection des données personnelles ».

#### *Autres collaborations*

En dehors de cette mission spécifique du CCAS de Vernon, les parties s'engagent en cas de transmission ou d'échange de données personnelles, à se conformer aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, de la Loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi qu'à celles du Code de déontologie des assistants du service social.

Chacune des parties demeure responsable individuellement des traitements qu'elle met en œuvre pour son propre compte. A ce titre, sont notamment visées les opérations effectuées sur les données en amont et en aval des transmissions, objet des présentes. Les parties reconnaissent expressément que pour garantir un niveau de sécurité adapté au traitement, les modalités de transmission des données, résultent d'une décision commune.

Chacune des parties s'engage notamment à :

- Utiliser l'Espace Partenaires, afin de garantir un niveau de sécurité adéquat aux données transférées.
- Transmettre les données uniquement nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives,
- Transmettre des données validées au regard du cadre législatif et réglementaire qu'elles sont chargées d'appliquer,
- Respecter la finalité de traitement pour laquelle le transfert de données est nécessaire. Toute autre utilisation des données pour une autre finalité restera de la responsabilité propre de chacune des parties (détournement de finalité),
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel ;

Chacune des parties est responsable de l'information des personnes concernées par la transmission des données personnelles. En particulier, le responsable de traitement, fournisseur de la donnée personnelle, s'engage à informer la personne concernée de l'identité du responsable de traitement destinataire au sens de la présente

convention. L'exercice des droits s'effectue dans les conditions courantes auprès des responsables de chacun des traitements.

Les parties s'engagent à se tenir informées sans délai de toute demande de rectification des données personnelles liée à un défaut d'intégrité.

Les parties s'engagent à se tenir informées sous 24h en cas de suspicion ou de violation de données avérée lors du transfert de données. A cet effet, il reviendra aux parties de s'accorder sur les mesures à prendre concernant la notification auprès des autorités compétentes et à l'obligation d'informer les personnes en cas de risque élevé sur la vie privée.

Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité au regard du traitement de données réalisé par l'autre partie en qualité de responsable de traitement.

Chacune des parties est responsable de la réutilisation des données collectées au moyen des fichiers qui lui sont transmis.

### **Article 7 : Propriété intellectuelle**

Chaque partie assure qu'elle détient les droits de propriété intellectuelle sur les éléments (supports d'information et de communication, expertise, données, fichiers, matériels, logo, 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 l'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 : Sécurité et confidentialité**

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

### **Article 9 : Durée, renouvellement, modification, résiliation de cette convention**

#### ➤ 9.1 Durée

La présente convention est conclue pour une durée de 1 an, à compter de la date de sa signature.

#### ➤ 9.2 Renouvellement

Elle pourra être renouvelée de façon tacite et, le cas échéant, révisée après évaluation partagée de la première année de fonctionnement.

#### ➤ 9.3 Modification

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

#### ➤ 9.4 Résiliation

~~En cas de non respect~~ par l'une des parties d'un quelconque de ses engagements ou des annexes, la présente convention peut être résiliée de plein droit par l'autre partie, à l'expiration d'un délai de quinze jours, suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Fait à Evreux, le 30 octobre 2023, en 2 exemplaires.

**Yves ETIENNE**

**Vice-Président du Centre Communal  
d'Action Sociale de Vernon**

**Stéphane HOLE**

**Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance  
Maladie de l'Eure**

# Annexe 1 à la convention de partenariat

## Protection des données personnelles (application locale)

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

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

Chacune des parties s'engage à communiquer les coordonnées de son délégué à la protection des données, 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 du CCAS de Vernon:           @          .org

DPO de la CPAM de l'Eure : Audrey GOBIN  
dpo.cpam-evreux@assurance-maladie.fr

#### **3 - Description des traitements effectués par le partenaire**

le CCAS de Vernon est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la CPAM, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services décrits dans 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 Vernon 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 et des personnes concernées (Exemple : un assuré).
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité de nature à éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des données à caractère personnel.
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la présente convention :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité ;
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Informer au plus tard dans les 48 heures la CPAM de toute suspicion de violation de données à caractère personnel, accidentelle ou non, et de tout manquement à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.
- Mettre à la disposition de la CPAM toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

Obtenir le consentement formalisé des bénéficiaires sur la transmission de leurs coordonnées et contacts futurs par l'AM.

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

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

La CPAM s'engage à :

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

## 5 - Exercice des droits des personnes

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

Le CCAS de Vernon procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'ils réalisent pour elles.

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

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

## 6 - Mesures de sécurité

Le CCAS de Vernon s'engage à transmettre, à la CPAM, toutes les données personnelles nécessaires à la présente convention, via un serveur d'échange sécurisé ou tout autre dispositif préconisé par la CPAM de l'Eure, il n'est pas permis d'échanger des données sensibles telles que les données personnelles dans un email libre.

## 7 - Sort des données

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

## 8 - Suspicion de violation de données à caractère personnel

En cas de suspicion ou de violation de donnée avérée, le CCAS de Vernon s'engage à le notifier au DPO de la CPAM. Il reviendra à la CPAM d'engager les actions nécessaires en fonction des risques engagés pour la vie privée des assurés. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

## 9 Evaluation de la sécurité et analyse d'impact

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 le CCAS de Vernon 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 Evaluation de la sécurité et analyse d'impact, si celle-ci est demandée par le responsable du traitement, il reviendra au responsable de traitement de mener l'évaluation et l'analyse. Le partenaire s'engage à fournir toute la documentation nécessaire à la tenue de cette étude

## Annexe 2 à la convention de partenariat Référents de la convention

Pour la CPAM de l'Eure :

Angelina WINCENCIAK - Chargée de mission Partenariats

Tél. : 06 28 71 39 63

Mail : [angelina.wincenciak@assurance-maladie.fr](mailto:angelina.wincenciak@assurance-maladie.fr)

Pour le CCAS de Vernon:

**Nom – Fonction**

**Tél. :**

**Mail :**

## Annexe 3 à la convention de partenariat

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

<https://www.ameli.fr/eure/assure/droits-demarches/difficiles-acces-droits-soins/mission-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.*

*La PASS, quand elle détecte une situation amenée à être solutionnée par une Mission accompagnement santé, signale l'assuré via les formulaires conformes RGPD, papier ou dématérialisé via Espace Partenaires, à la caisse.*

*Cette dernière prend le relai dès réception en recontactant l'assuré et en mettant en place l'accompagnement dont il a besoin.*

## Annexe 4 à la convention de partenariat

### Description du rôle du Service social de l'Assurance Maladie

<https://www.ameli.fr/eure/assure/droits-demarches/difficultes-acces-droits-soins/service-social>

Le service social de l'Assurance Maladie accompagne les assurés du régime général vulnérabilisés par des problèmes de santé ayant d'importantes répercussions sur la vie sociale, familiale et professionnelle.

Les interventions du service social de l'Assurance Maladie visent à :

- Sécuriser les parcours en santé des assurés confrontés à des problématiques sociales complexes, et dont l'état de santé a des conséquences sur la vie sociale, familiale et professionnelle.
- Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail.

Il intervient prioritairement après sollicitation des services institutionnels (mission accompagnement santé, centre d'exams de santé, service médical...) et des partenaires externes (CCAS, associations, hôpitaux...), lesquels auront apporté à la personne bénéficiaire un premier niveau de réponse et de service (notamment d'ordre administratif). Son expertise est requise sur la prise en charge des problématiques sociales complexes liées à la maladie.

L'orientation vers le service social concerne :

- Les assurés du régime général (1), bénéficiaires ou non d'une ALD (exonérante ou non), âgés de 18 ans et plus (16 ans en cas d'émancipation ou pour les situations d'apprentissage), 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 6 items de fragilité sociale.

**Les six items permettant de repérer la fragilité sociale liée à l'état de santé :**

1. L'assuré est isolé et ne bénéficie pas de l'aide de son entourage en cas de besoin
2. L'assuré rencontre des difficultés dans sa gestion de la vie quotidienne du fait de son état de santé (perte d'autonomie, conséquences sur la vie sociale, familiale, professionnelle)
3. L'assuré exprime des inquiétudes liées à sa santé (perte d'autonomie, impact de la maladie, traitement...)
4. La situation financière de son foyer risque d'être déstabilisée par la maladie (perte de revenu)
5. L'assuré a des tiers à charge (personnes âgées, handicapées)
6. L'assuré n'arrive pas à effectuer les soins nécessaires du fait de freins sociaux, culturels et psychosociaux complexes (comportements de santé, habitude de vie...)

**Public non concerné** par les offres de service du service social de l'Assurance Maladie : Les assurés déjà pris en charge dans le cadre des dispositifs spécifiques des MDPH et/ou des conseils départementaux (APA, RSA..) ; Les assurés pris en charge dans le cadre de la sectorisation psychiatrique ; Les assurés rencontrant une problématique liée uniquement à une difficulté administrative (ex : prestations non réglées, etc.).