

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
DE MULHOUSE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
Conseil d'Administration du 12 février 2026**

11 administrateurs présents (15 en exercice, 2 procurations, 2 absents)

DELIBERATION N° 2026-139

**ACCES AUX DROITS, AUX SOINS ET A LA SANTE : CONVENTION ENTRE LE
CCAS, LA CPAM DU HAUT-RHIN ET LA CARSAT (SSH/8.2/139)**

L'accès aux droits, aux soins et à la préservation de la santé constitue un enjeu majeur pour les publics les plus fragiles de notre territoire. Malgré la qualité reconnue de notre système de santé, de nombreuses personnes, en particulier dans le Haut-Rhin et plus spécifiquement à Mulhouse, renoncent encore trop souvent à se soigner. Les raisons en sont multiples : difficultés administratives, méconnaissance des dispositifs, freins financiers ou sociaux. Ce renoncement aux soins, qui touche particulièrement les jeunes, les parents isolés et les personnes sans activité professionnelle, a des conséquences graves sur la santé physique et mentale, mais aussi sur la vie professionnelle, sociale et familiale.

Face à ce constat, le CCAS de Mulhouse, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Haut-Rhin et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) d'Alsace-Moselle ont décidé de s'unir pour créer un partenariat ambitieux. L'objectif est clair : garantir un accès effectif aux droits et aux soins pour les publics accompagnés par le CCAS, tout en renforçant la prévention et la promotion de la santé. Cette collaboration s'inscrit dans une logique de mutualisation des ressources et d'optimisation des parcours de santé, afin de réduire les inégalités et de briser les logiques de non-recours.

La convention entre nos différentes institutions, formalise cet engagement commun. Elle définit les rôles et responsabilités de chaque partenaire, tout en instaurant un cadre sécurisé et respectueux des données personnelles. Le CCAS de Mulhouse s'engage à accompagner les publics vers l'accès aux droits, aux complémentaires santé et aux dispositifs de prévention, tout en désignant des référents pour assurer le suivi de la convention. De leur côté, la CPAM du Haut-Rhin et la CARSAT Alsace-Moselle s'engagent à former les équipes du CCAS, à traiter en priorité les situations signalées et à proposer un accompagnement personnalisé aux personnes en difficulté. Ensemble, elles participeront à des actions d'information et de formation, tout en valorisant ce partenariat auprès des publics concernés.

Ce projet s'appuie sur des outils concrets, comme l'Espace Partenaires, qui permettra de fluidifier les échanges et de suivre les dossiers des assurés. Une évaluation annuelle sera menée pour ajuster les actions en fonction des besoins identifiés, garantissant ainsi une amélioration continue du dispositif.

Au-delà des aspects techniques, cette convention incarne une volonté partagée de placer l'humain au cœur de nos actions. Elle témoigne de notre engagement à travailler main dans la main avec les acteurs institutionnels pour offrir à chaque Mulhousien, quelles que soient ses difficultés, un accès équitable à la santé et aux droits.

Ce partenariat représente une avancée significative pour notre territoire. Il renforce notre capacité à agir collectivement et à répondre aux besoins des publics les plus vulnérables, tout en s'inscrivant dans une dynamique de solidarité et d'innovation sociale.

Après en avoir délibéré, le Conseil d'Administration :

- approuve le projet de convention,
- autorise Madame la Vice-Présidente à signer toutes les pièces contractuelles nécessaires.

La délibération est adoptée à l'unanimité des suffrages exprimés.

CERTIFIE CONFORME

Madame le Président,



Michèle LUTZ

		
---	---	---

CONVENTION PORTANT SUR L'ACCES AUX DROITS, AUX SOINS ET A LA SANTE

ENTRE :

La Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) du Haut-Rhin,
Sise au 19 Boulevard du Champ de Mars BP 40454 68000 COLMAR Cedex
Représentée par son Directeur, Monsieur Christophe LAGADEC

ET

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) d'Alsace-Moselle
Située au 36 rue du Doubs 67011 STRASBOURG Cedex 1
Représentée par sa Directrice, Madame Isabelle LUSTIG

ET

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Mulhouse,
Situé au 2 rue Pierre et Marie Curie 68200 MULHOUSE
Représentée par le Président du CCAS, Madame Michèle LUTZ

IL EST CONVENU CE QUI SUIIT ;

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.

Une personne sur cinq dans le Haut-Rhin déclare avoir déjà renoncé à se soigner. Ce phénomène de renoncement touche l'ensemble de la population alsacienne 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, accessibilité, etc.

Afin d'optimiser l'accès aux droits, aux soins et à la santé, l'Assurance Maladie soutient 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, le CCAS de Mulhouse, la Caisse primaire d'assurance maladie du Haut-Rhin et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail d'Alsace-Moselle 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 visent à protéger durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous :

- **Garantir l'accès universel aux droits et permette l'accès aux soins**

La Caisse primaire d'assurance maladie protège la santé de plus de 1 900 000 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 CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTE AU TRAVAIL D'ALSACE-MOSELLE

Les missions de la CARSAT sur le champ de la santé visent à :

- **Proposer un accompagnement aux assurés qui sont fragilisés et qui rencontrent des difficultés sociales du fait de la maladie, d'un accident et/ou d'un arrêt de travail** (impact sur la vie familiale, affective, professionnelle, sur l'environnement social ou économique). A ce titre, le service social intervient sur deux axes de travail, en coordination partenariale :
 - ↳ La prévention de la désinsertion professionnelle afin de favoriser le maintien en emploi
 - ↳ La sécurisation des parcours de santé des personnes atteintes de pathologies lourdes, d'assurés fragiles en situation de non recours aux soins
- **Contribuer à l'adaptation de l'offre de santé et soutenir les projets visant la prévention santé** : au titre de son Action Sociale Maladie, la Carsat peut aider les associations régionales œuvrant

en faveur de la santé, de l'autonomie et de l'accès aux soins au travers de subventions d'actions sur objectifs.

LE CCAS DE MULHOUSE

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public administratif doté d'une personnalité morale de droit public lui conférant une autonomie juridique et financière. Il a pour mission de mettre en œuvre « une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées » (article L.123-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

Créé par la Ville de Mulhouse le 1er juillet 2022, le CCAS met en œuvre la politique sociale et de santé de la commune en matière d'aide sociale, de solidarité, de prévention et de développement social. Structuré en une Direction et quatre services et mission (Solidarité, Secours et Insertion/Santé, Seniors et Handicap/Famille, Prévention et Parentalité/Mission Qualité de l'aide alimentaire), il agit en lien étroit avec les partenaires institutionnels et associatifs du territoire.

Le CCAS déploie des actions et dispositifs visant à renforcer le pouvoir d'agir des habitants, prévenir les situations de vulnérabilité et favoriser l'inclusion sociale à travers six champs d'intervention :

- **Accès aux droits et aux moyens de subsistance** : agir pour l'accès aux droits, lutter contre le non recours, la rupture de droits et la fracture numérique, garantir pour les personnes les plus vulnérables socialement et économiquement un accès digne aux moyens de subsistance,
- **Accès et maintien en logement** : coopérer à la lutte prévention des expulsions locatives, accompagnement de situations complexes (Doigènes, insalubrité...), mise à l'abri de personnes sinistrées, lutte contre la précarité énergétique,
- **Famille et parentalité** : soutenir les parents dans leur rôle éducatif, prévenir la désaffiliation sociale des enfants et des jeunes,
- **Insertion sociale et professionnelle** : favoriser l'épanouissement personnel et les interactions sociales des Mulhousiens, favoriser l'insertion professionnelle des bénéficiaires de minimas sociaux,
- **Santé** : promouvoir les comportements favorables à la santé, aller vers les publics les plus éloignés de la santé et du soin pour faciliter l'accès aux soins,
- **Vieillesse et handicap** : repérage et prise en charge des personnes en situation d'isolement et de vulnérabilité, favoriser l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap quel que soit l'âge et le handicap, développer l'aide aux aidants.

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 le CCAS de Mulhouse et relevant de la compétence de la Caisse primaire d'assurance maladie du Haut-Rhin et de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail d'Alsace-Moselle. 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 DU CCAS DE MULHOUSE

Le CCAS s'engage à accompagner ses publics sur :

- Leur accès aux droits,
- Leur accès à une complémentaire santé et aux dispositifs d'aides disponibles,
- Leur accès aux soins en signalant aux Missions accompagnement santé de la Caisse primaire les personnes souhaitant être accompagnées,
- 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'examens de santé (1x/trimestre un minima),
- Les services en ligne de l'Assurance Maladie (dans une optique d'inclusion numérique).

Il s'engage également à :

- Désigner un ou des référents pour l'application de la convention (annexe 1),
- Désigner un ou plusieurs gestionnaires qui auront pour mission d'administrer les comptes techniciens de l'Espace Partenaires (annexe 1),
- Mettre à jour ces informations en cas de modification.

3.2 LES ENGAGEMENTS DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

La Caisse primaire d'assurance maladie s'engage sur :

- La formation et l'information du partenaire sur les thématiques d'accès aux droits, aux soins et aux programmes de prévention,
- 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 leurs Missions 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 (action sanitaire et sociale et prévention) de l'Assurance Maladie,
- La mise à disposition de l'Espace Partenaires, un canal de contact dédié et sécurisé facilitant les échanges et permettant de lever les difficultés rencontrées par le CCAS de Mulhouse lors des accompagnements proposés (voir conditions d'utilisation du portail Espace Partenaires en annexe 2).

3.3 LES ENGAGEMENTS DE LA CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTE AU TRAVAIL D'ALSACE-MOSELLE

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail d'Alsace-Moselle, au titre de l'Action Sanitaire et Sociale de la branche maladie, s'engage à :

- Informer annuellement du lancement des appels à projets sur les axes d'intervention de l'action sociale santé en direction des publics atteints de pathologies lourdes, de handicap ou en situation de fragilité sur les champs d'intervention suivants :
 - ↳ Favoriser l'accès aux droits et aux soins des personnes malades, personnes en situation de handicap ou en situation de fragilité
 - ↳ Accompagner les assurés atteints de pathologies lourdes et de handicap

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail d'Alsace-Moselle, au titre du Service social s'engage à :

- Proposer un accompagnement psycho-social à tout assuré social du régime général de l'Assurance Maladie, orienté par le partenaire signataire de la convention vers la Mission Accompagnement Santé de la Caisse primaire (voir 3.2), dans les cas suivants :
 - ↳ situations sociales complexes pour des personnes en rupture par rapport aux soins et au système de santé (freins psychologiques, culturels, sociaux, etc.) ;
 - ↳ personnes souffrant de pathologies lourdes ayant un fort retentissement social (impact sur la vie familiale, sociale et/ou professionnelle) ;
 - ↳ personnes en risque de perte d'emploi du fait de leur état de santé.
- Participer aux actions d'information et de formation sur les offres de service organisées par la Caisse Primaire auprès du partenaire.

L'intervention du service social de l'Assurance Maladie, repose sur un accompagnement social global individuel et/ou collectif de l'assuré orienté, en :

- Réalisant une évaluation globale de la situation de l'assuré ;
- L'incitant à une réflexion sur son projet de vie au regard de l'évolution de la maladie et de l'impact de celle-ci sur son quotidien et en lui apportant toutes les informations nécessaires à la préservation de son état de santé ;
- L'aidant à identifier ses difficultés et les solutions possibles en proposant des aides (y compris financières) et des dispositifs adaptés ;
- Renforçant ses compétences pour le soutenir dans son autonomie et son pouvoir d'agir ;
- Mettant en relation l'assuré avec les partenaires intra et extra-institutionnels experts du champ de la santé, du handicap, etc. ;
- Mobilisant des dispositifs en lien avec la Prévention de la Désinsertion Professionnelle dès lors que cela est nécessaire pour permettre son maintien dans ou en emploi, lorsque cela est possible.

3.3 LES ENGAGEMENTS COMMUNS

Les signataires s'entendent pour :

- Initier et promouvoir de nouvelles collaborations, régulières ou ponctuelles (actions « aller-vers », participation à des groupes de travail, etc.),

- 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 début d'année civile, un questionnaire sera adressé au CCAS afin d'évaluer la pertinence du partenariat et identifier d'éventuels nouveaux besoins.

ARTICLE 5 : TEMPS D'ECHANGES AUTOUR DU PARTENARIAT

Suite à l'évaluation annuelle du partenariat, la Caisse primaire et la CARSAT s'engagent à organiser, le cas échéant, un échange portant sur la mise en œuvre du partenariat et les éventuels nouveaux besoins exprimés dans le cadre de l'évaluation.

ARTICLE 6 : COMMUNICATION AUTOUR DU PARTENARIAT

Les parties s'accordent à valoriser ce partenariat et à développer la communication relative aux engagements précités. Les parties à la convention observeront un droit de réserve les uns vis-à-vis des autres dans toutes leurs communications et 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.

ARTICLE 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque partie assure qu'elle détient les droits de propriété intellectuelle sur les éléments (supports d'information et de communication, expertise, données, fichiers, matériels, 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 des documents d'une autre structure, elle en demande au préalable l'accord à l'autre partie avant toute diffusion des dits travaux. Il est fait mention de l'origine du document lors de sa diffusion.

ARTICLE 9 : 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 10 : REGLEMENT 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.

ARTICLE 11 : DUREE, RENOUVELLEMENT, MODIFICATION, RESILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle sera tacitement renouvelée pour une durée d'un an à chaque date anniversaire de la signature de la convention. Elle pourra être modifiée par voie d'avenant ou résiliée par courrier recommandé adressé à l'autre partie signataire dans un délai de 2 mois précédant l'échéance annuelle de reconduction.

En cas d'inexécution de l'une des clauses de la présente convention, le CCAS de Mulhouse, la Caisse primaire d'assurance maladie du Haut-Rhin et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail d'Alsace-Moselle se réservent le droit d'interrompre le partenariat, sans préjudice pour elles de tout recours de droit commun.

Fait à Colmar, le

**Le Directeur de la Caisse
Primaire d'Assurance Maladie
du Haut-Rhin**

**La Directrice de la Caisse
d'Assurance Retraite
et de la Santé au Travail d'Alsace-
Moselle**

**Le Président du
CCAS de Mulhouse**

Christophe LAGADEC

Isabelle LUSTIG

Michèle LUTZ

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 A LA SANTE
ANNEXE 1**

LISTE DES INTERLOCUTEURS REFERENTS¹

**REFERENTS POUR LE FONCTIONNEMENT GENERAL DU PARTENARIAT :
CAISSE PRIMAIRE DU HAUT-RHIN**

THEMATIQUE	ADRESSE MAIL
Sur la convention	partenariat.cpam-hautrhin@assurance-maladie.fr
Sur la protection des données	dpo.cpam-hautrhin@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 DE LA CONVENTION :
CARSAT**

THEMATIQUE	ADRESSE MAIL
Sur la convention	stephane.schmitt@carsat-am.fr
Sur la protection des données	celine.louis@carsat-am.fr

**REFERENTS POUR LE FONCTIONNEMENT GENERAL DU PARTENARIAT :
CCAS DE MULHOUSE**

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Aubierge APPOLINAIRE	Directrice du CCAS de Mulhouse	06 34 21 73 00	aubierge.appolinaire@mulhouse-alsace.fr
Mohamed BOULGUID	Chef du Service Solidarité, Secours et Insertion (CCAS-SSI)	06 13 37 25 04	mohamed.boulguid@mulhouse-alsace.fr

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 DU CCAS DE MULHOUSE AYANT POUR MISSION D'ADMINISTRER
LES COMPTES TECHNICIENS DE L'ESPACE PARTENAIRE (HAUT-RHIN)
(5 GESTIONNAIRES MAXIMUM)**

PRENOM ET NOM	FONCTION	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Valérie KNECHT	Responsable d'Unité CCAS-SSI, Unité rSa	07 84 57 61 25	valerie.knecht@mulhouse-alsace.fr
Frédéric CALLEGARI	Assistant administratif CCAS-SSI, Unité rSa	03 89 33 78 81	frederic.callegari@mulhouse-alsace.fr
Raphael KELLER	Responsable d'Unité CCAS- SSI, Unité ASH	06 02 11 93 83	raphael.keller@mulhouse-alsace.fr
Jessica CATHALAN	Responsable d'Unité Actions et Informations Séniors et handicap	06 71 60 89 79	jessica.cathalan@mulhouse-alsace.fr

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.

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 et leurs 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 à la santé proposée par l'Assurance Maladie.

Une documentation décrivant de façon opérationnelle le périmètre du recours à Espace Partenaires est parallèlement mise à disposition du partenaire par 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 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 :

- Transmettre et/ou suivre un 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
- Contacter la Caisse primaire d'assurance maladie du Haut-Rhin
- 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 leur 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 après signature de la convention « accès aux droits, aux soins et à la santé ». 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 habilitier les gestionnaires listés en annexe 1 dès réception de la convention de partenariat signée et réalisation d'une formation des gestionnaires sur l'outil. 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).

Le partenaire 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 dans chaque département 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 une Caisse primaire, les comptes sont inactivés automatiquement.

Si le partenaire est conventionné avec plusieurs Caisses primaires, et que tous les conventionnements sont terminés en même temps, les comptes sont inactivés automatiquement.

Si la fin de conventionnement ne concerne qu'une Caisse primaire, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à cette caisse 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 compétente 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.

- **Inactivation automatique**

Les comptes techniciens inutilisés pendant 3 mois sont désactivés, même si la convention est toujours en cours. Les gestionnaires peuvent les réactiver si nécessaire avant la suppression automatique.

- **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

Le partenaire 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 à la santé ;
- 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-hautrhin@assurance-maladie.fr (voir annexe 1)

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

4. SECURITE

4.1 SECURITE DES ACCES

Chaque gestionnaire et chaque technicien partenaire engage sa 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 peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à l'ensemble de la structure partenaire.

4.2 REVUES D'HABILITATIONS

Le partenaire 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 sa mission, 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.

Le partenaire 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

Le partenaire 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 ces dernières, 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, 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 la Caisse primaire, au plus tard dans les 48 heures, 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, 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.