

POUR UN ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS SIMPLIFIE



CONVENTION LOCALE DE PARTENARIAT

Etablie entre les soussignés :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Artois,

Située au 11 boulevard du Président Allende – 62000 ARRAS,

Représentée par sa Directrice, Madame Blandine GOHIER-BURGER

Ci-après dénommée CPAM de l'Artois

Et

Le Syndicat intercommunal à Vocations Multiples « La Communauté du Béthunois »

Situé à, BETHUNE, 660 rue de Lille.

Représenté par son Président Monsieur Pierre-Emmanuel GIBSON

Ci-après dénommé **SIVOM**.

PREAMBULE

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.

Face à ces situations, l'Assurance Maladie 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.

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

Article 1 : Objectifs de la convention

Sans remettre en cause les relations partenariales d'ores et déjà établies entre la CPAM et **Le SIVOM via le CSAPA « La Chrysalide »**, cette convention a pour objet de définir les circuits et les modalités de coopération entre les deux entités.

Article 2 : Public concerné

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes accueillies au sein du CSAPA « La Chrysalide ».

Article 3 : Engagements des parties

La CPAM s'engage à :

- Proposer des sessions d'information aux collaborateurs du CSAPA « La Chrysalide » présentant les services de l'Assurance Maladie sur les dispositifs d'accès aux droits (droits de base, complémentaire santé solidaire, inclusion numérique, carte vitale...), les dispositifs d'accès aux soins (accompagnement à l'accès aux soins via la Mission Accompagnement Santé, parcours de soins...) et les dispositifs de prévention (Examen de Prévention en Santé, actions de prévention comme par exemple le mois sans tabac...)
- 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.
- Accorder une attention particulière aux situations de renoncement aux soins et traiter en urgence les dossiers qui le nécessitent. L'urgence se caractérise par une situation, qui prise en charge selon les circuits et délais de traitements classiques, serait fortement susceptible d'aggraver la vulnérabilité de l'assuré (pratiquement il s'agit principalement de cas où l'assuré est en situation de soins imminents mais aussi les situations urgentes de droits bloqués ou non alloués). Dès signalement par **le CSAPA « La Chrysalide »** d'une situation complexe d'accès aux droits et aux soins, la CPAM s'engage à contacter l'assuré concerné dans un délai de 48h. La CPAM détectera les situations à orienter vers le service social de l'Assurance maladie et informera **le CSAPA « La Chrysalide »** du transfert du dossier ;
- Faciliter l'accès aux examens de prévention en santé pour les personnes précaires volontaires accueillies au sein du **CSAPA « La Chrysalide »**;
- Mettre en place des actions de prévention à destination des publics précaires accueillis par **le CSAPA « La Chrysalide »**.
- Permettre aux assurés suivis par **le CSAPA « La Chrysalide »** de bénéficier de l'offre "inclusion numérique" en fonction de leurs niveaux: Débutant ou intermédiaire

le CSAPA « La Chrysalide » s'engage à :

- Repérer et orienter les assurés en situation de rupture dans leur parcours de soins ou en renoncement aux soins, vers les services des CPAM via l'Espace partenaires ;
- Promouvoir auprès des publics fragilisés les offres de l'Assurance Maladie ;
- Sensibiliser les assurés à l'intérêt de désigner un médecin traitant et de respecter le parcours de soins ;

- Mobiliser les publics fragilisés autour de la réalisation des examens
- Sensibiliser les assurés sur les dispositifs de droit commun.

Article 4 : Modalités de suivi de la convention

Un comité de suivi est mis en place et se réunira selon une fréquence annuelle, ou plus rapprochée en cas de nécessité. Il est chargé de mettre en place et assurer le suivi quantitatif et qualitatif des dossiers traités dans le cadre du partenariat. Il assure la remontée de ces informations auprès de la CNAM et du **CSAPA « La Chrysalide »**.

Un bilan du fonctionnement du partenariat instauré par la présente convention est élaboré chaque année. Les indicateurs de suivi de cette convention seront les suivants :

- Le nombre de sessions d'information et de personnels formés par la CPAM sur l'année ;
 - Le nombre de détections transmises par le **CSAPA « La Chrysalide »** au service Mission Accompagnement Santé
- Le nombre de parcours créés et le nombre de parcours clôturés avec des soins réalisés
- Le nombre d'EPS réalisés sur l'année.

Article 5 : Identification d'interlocuteurs référents locaux

La liste des interlocuteurs du **CSAPA « La Chrysalide »** et de la CPAM, par processus, sera fournie dans l'annexe 1 de la présente convention.

Article 6 : RGPD

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

Les échanges entre les signataires s'opèrent via l'application Espace Partenaires.

Une convention d'utilisation de l'application est signée par les parties et annexée à la convention de partenariat (annexe 3).

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, etc...) qu'elle met à disposition dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

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

Article 8 : 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 des autres parties.

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, actualisée 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 les autres parties 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 Béthune le / /2024, en 2 exemplaires,

**Le Président du SIVOM
de la Communauté du Béthunois**

**La Directrice de la Caisse Primaire
d'Assurance Maladie de l'Artois**

Pierre-Emmanuel GIBSON

Blandine GOHIER-BURGER

Annexe 1 à la convention de partenariat

Liste des interlocuteurs

Liste des interlocuteurs de la CPAM de l'Artois

Processus	Nom et prénom	qualité	Téléphone/Adresse mail
	Peggy BIRAMBAUX	Responsable du pôle accès aux soins et à la santé	07.62.69.14.58 peggy.birambaux@assurance-maladie.fr
Mission accompagnement santé -Problèmes d'accès aux droits et les assurés en renoncement aux soins ayant besoin d'un accompagnement -Les renoncements aux soins - Toutes questions concernant les dossiers des assurés ou pour l'envoi de dossier (exemple : CSS, carte vitale, affiliation...		Espace partenaire	
Prévention : -Demande d'examen prévention en santé -Actions de prévention -Demande de financement		Espace partenaire	
Relation partenariale		Espace partenaire	

Liste des interlocuteurs du SIVOM de la Communauté du béthunois

Processus	Nom et prénom	Qualité	Téléphone/Adresse mail
Gestion du partenariat	GIBSON Pierre-Emmanuel	Président du SIVOM de la Communauté du Béthunois	03 21 61 55 55 / m.president@sivom-bethunois.fr

Annexe 2 à la convention de partenariat

Protection des données personnelles (RGPD)

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

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 PARTENAIRE 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 PARTENAIRE .

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

- A la CPAM de l'Artois : Fabienne NICOLLE, dpo.cpam-artois@assurance-maladie.fr déléguée à la protection des données.
 - Au SIVOM de la Communauté du Béthunois : BOULET David, david.boulet@sivom-bethunois.fr

3 - Description des traitements effectués par le partenaire

LE PARTENAIRE 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 l'article 3 de cette convention.

4 – Engagement de chacune des parties

LE PARTENAIRE 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, 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 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.

Dans l'hypothèse où LE PARTENAIRE aurait elle-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 PARTENAIRE 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 SIVOM 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.

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 SIVOM mentionné dans l'article 2 de cette annexe, par courrier postal à l'adresse suivante :

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

6 - Mesures de sécurité

Le SIVOM s'engage à transmettre, à la CPAM, toutes les données personnelles nécessaires à la présente convention, via un serveur d'échange sécurisé uniquement, pas d'email libre.

7 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs la présente convention, Le SIVOM 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 SIVOM s'engage à le notifier au DPO (Délégué à la protection des données) 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 - Étude d'impact sur la vie personnelle (EIVP) et analyse de conformité

Dans le cadre de la présente convention, il revient au responsable du traitement de mettre en œuvre les mesures nécessaires propres à garantir la conformité du traitement. A cet effet, il est rappelé par chacune des parties que LE SIVOM a pour obligation d'aider le responsable du traitement.

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.

Convention d'utilisation du portail extranet « Espace Partenaires »

Etablie entre les soussignés :

Le SIVOM de la Communauté du Béthunois

Située au 660 rue de Lille 62400 BETHUNE

Représenté par son Président, Monsieur Pierre-Emmanuel GIBSON.....

Ci-après dénommé « le partenaire »,

Et

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Artois,

Située au 11 boulevard Allende à Arras (62000),

Représentée par sa Directrice, Madame Blandine GOHIER-BURGER,

Ci-après dénommée « CPAM » ou « l'Assurance Maladie ».

Et dénommées ensemble les « parties »

Préambule

Le portail Espace Partenaires est un extranet, conçu et développé par l'Assurance Maladie, destiné à l'usage du PARTENAIRE , et facilitant ses interactions avec la CPAM de l'Artois, concernant l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité qu'il accompagne.

Cette convention d'utilisation décrit les engagements des parties relatifs à l'usage d'Espace Partenaires ; elle est adossée à une convention « métier » sur l'accès aux droits et aux soins, préalablement signée entre le partenaire et la CPAM de l'Artois.

Article 1 - Présentation du portail Espace Partenaires

Article 1.1 Objectif d'Espace Partenaires

Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du PARTENAIRE de signaler, à la CPAM de l'Artois, 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 du PARTENAIRE suit ou accompagne, éligibles à des droits, éloignées du système de soins, ou dans l'incapacité d'y recourir.

Le signalement par Espace Partenaires est simple ; il fluidifie et optimise le traitement des demandes du PARTENAIRE , par une mise en relation directe avec les interlocuteurs dédiés de la CPAM de l'Artois.

Article 1.2 Fonctionnalités d'Espace Partenaires

Espace Partenaires offre les fonctionnalités suivantes :

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

- Demander un document concernant un assuré (« Demander un document ») : attestation de droits, certificat provisoire CEAM, formulaire carte vitale, titres de prévention, autres types de documents...
- Consulter l'historique des demandes faites par le partenaire.

Ces fonctionnalités sont activables, ou pas, par la CPAM de l'Artois, 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) :

- 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'assurent 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 : www.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 CPAM de l'Artois et LE PARTENAIRE ,
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par LE PARTENAIRE .

Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs

LE PARTENAIRE dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la CPAM de l'Artois, 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 CPAM de l'Artois (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 CPAM de l'Artois s'engage à :

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

LE PARTENAIRE s'engage à :

- Transmettre toutes les informations nécessaires à l'habilitation des gestionnaires à la CPAM de l'Artois (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 régulier).

- 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 du PARTENAIRE 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 CPAM de l'Artois procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.

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

2.2.2. Modification des comptes gestionnaires

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

2.2.3. Inactivation de comptes gestionnaires et techniciens

- *En fin de convention « métier »* :
 - Si le partenaire est conventionné avec la CPAM de l'Artois uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si le partenaire est conventionné avec la CPAM de l'Artois et d'autres CPAM 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 CPAM de l'Artois, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres CPAM, alors seul l'accès à cette CPAM de l'Artois n'est plus autorisé.
- *En cours de convention « métier »* : certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'évènements 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 CPAM de l'Artois, 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 CPAM de l'Artois puisse inactiver le compte de l'ancien gestionnaire.

- La CPAM de l'Artois 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 CPAM de l'Artois.
- 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 CPAM de l'Artois **et** le cas échéant, les conventionnements avec les autres CPAM 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'appliquatif.

Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires

Article 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 CGU et dans la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Se connecter à Espace Partenaires via des outils informatiques exclusivement professionnels protégés par anti-virus, et non par des outils personnels.
- Ne déposer, dans Espace Partenaires, que des documents :
 - Nécessaires au traitement du dossier,
 - Préalablement analysés par le système antivirus du partenaire,
 - Lisibles (scannérisation de qualité, photo de qualité...) permettant l'exploitation par la CPAM de l'Artois.

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 CPAM de l'Artois), 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 CPAM de l'Artois en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail.

Il s'agit de :

- Sandrine DEHAY, chargée de mission partenariat.cnam-artois@assurance-maladie.fr

Cette personne est la référente du PARTENAIRE 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 : ceux-ci signalent le fait immédiatement, et par tout moyen permettant d'en apporter la preuve à la CPAM de l'Artois. La CPAM de l'Artois inactive le compte visé immédiatement, ou le plus rapidement possible.
- En cas de détection par la CPAM de l'Artois : la CPAM de l'Artois 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 CPAM de l'Artois.
- 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 CPAM de l'Artois peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

Article 4.2 Revue d'habilitation

LE PARTENAIRE 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 CPAM de l'Artois.

Article 4.3 Protection des données personnelles

L'Assurance Maladie s'engage à :

- Dans le cadre de ses missions, assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de l'ensemble des données personnelles, qui lui sont confiées, dans le respect de la vie privée des personnes.
- Se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles, notamment aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi dite Informatique et libertés, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».

LE PARTENAIRE s'engage à :

- S'assurer que les gestionnaires et les techniciens remplissent leur mission selon les dispositions du RGPD, conformément à l'annexe de la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Ne transmettre que les données ou informations strictement nécessaires au traitement des demandes par l'Assurance Maladie.
- Ecrire des commentaires et observations (dans les zones dédiées de l'outil) conformes et appropriés, en respectant les dispositions du RGPD et les recommandations de la CNIL en matière d'usage des blocs de commentaires libres.
- 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 5 - Propriété intellectuelle

LE PARTENAIRE 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 6 - 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 7 - Entrée en vigueur, durée, résiliation et modification de la convention](#)

Article 7.1 Entrée en vigueur et durée de la convention

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

Article 7.2 Résiliation de la convention

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

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

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

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

Article 7.3 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 8 - Règlement des litiges

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

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

Fait à _____, le _____, en deux exemplaires,

**Le Président du SIVOM
de la Communauté du Béthunois**

**La Directrice de la Caisse Primaire
d'Assurance Maladie de l'Artois**

Pierre-Emmanuel GIBSON

Blandine GOHIER-BURGER