

CONVENTION DE PARTENARIAT ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS CPAM DU CALVADOS – CCAS DE TROUVILLE-SUR-MER

Entre, d'une part,

LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU CALVADOS

Située 108 boulevard Jean Moulin, à CAEN

Représentée par sa directrice, Madame Nicole CABROL

Ci-après dénommée : « CPAM » ou « Assurance Maladie »

et d'autre part,

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIAL DE TROUVILLE-SUR-MER

Situé, 17 rue Biesta Monrival, à TROUVILLE-SUR-MER

Représentée par son/sa Président(e), Madame Sylvie De Gaëtano

Ci-après dénommé « CCAS de Trouville-sur-Mer »

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

PREAMBULE

L'Assurance Maladie protège durablement la santé de chacun en agissant auprès de tous. Elle exerce à cet effet 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'examen, 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.

Ainsi, l'Assurance Maladie fait de la lutte contre les exclusions une de ses priorités, en favorisant l'accès aux droits et aux soins de tous (cadre législatif spécifique, accompagnements par les Missions accompagnement santé dans les caisses locales, actions d'aller-vers...).

Elle développe pour cela, des partenariats avec les acteurs œuvrant dans le domaine de la fragilité sociale, dont les Centres Communaux d'Action Sociale font partie.

Le CCAS de Trouville-sur-Mer est un établissement public chargé de mettre en œuvre la politique sociale de la municipalité à l'échelle de son territoire. Il a pour mission d'accompagner et de soutenir les plus vulnérables afin de lutter contre toutes formes d'exclusion, de réduire les inégalités et de faciliter l'accès aux droits et à la santé.

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 CCAS de Trouville-sur-Mer.

Article 1 - Objet du partenariat

L'objet du partenariat entre le CCAS de Trouville-sur-Mer et la CPAM du Calvados est de :

- Consolider les collaborations entre la CPAM du Calvados et le CCAS de Trouville-sur-Mer

- Offrir aux travailleurs sociaux du CCAS de Trouville-sur-Mer un contact privilégié au sein des caisses, et organiser des modalités de traitement des situations (notamment urgentes) d'assurés accompagnés par l'établissement
- Faciliter l'accès aux droits (PUMa, Complémentaire Santé Solidaire, Aide Médicale d'Etat...), des personnes accueillies par l'établissement de santé
- Favoriser l'accès aux soins de ces mêmes personnes, voire leur proposer un accompagnement social le cas échéant

Article 2 - Publics concernés

Sont concernées par cette convention, toutes les personnes prises en charge par le CCAS de Trouville-sur-Mer en **situation de fragilité sociale et/ou d'urgence médicale et/ou en manque d'autonomie**, et présentant des difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins.

Article 3 - Référents de la convention

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.

Modalités de contacts : téléphonique + email en annexe 5.

Article 4 - Engagements des parties

4.1 La CPAM du Calvados s'engage à :

- **Information**
 - Assurer la formation et l'information des travailleurs sociaux du CCAS de Trouville-sur-Mer sur les dispositifs d'accès aux droits et aux soins, sur les prestations de l'Assurance Maladie et leurs évolutions réglementaires, les dispositifs de prévention et les services en ligne de l'Assurance Maladie.
 - Mettre à disposition du CCAS de Trouville-sur-Mer les formulaires d'ouverture de droits (PUMa, Complémentaire Santé Solidaire, AME, déclaration de médecin traitant, etc...). Ils sont aussi disponibles sur la page 'formulaires' du site ameli :
<https://www.ameli.fr/Calvados/assure/recherche-formulaire>
 - Mettre à disposition du CCAS de Trouville-sur-Mer les supports de communication ou d'information dédiés (dépliants, affiches, liens internet, simulateurs de droits, vidéos...), utiles pour informer les personnes accueillies des différentes prestations, offres de services et accompagnements sociaux des caisses.
- **Ouverture de droits (PUMa, Complémentaire Santé Solidaire, AME...)**

- Instruire les dossiers transmis par le CCAS de Trouville-sur-Mer et notifier à l'assuré les suites de l'instruction, en respectant les délais réglementaires :
 - Droits PUMa, voire demande de carte Vitale, sous un délai de 30 jours calendaires, si le dossier est complet à réception
 - Droits à la Complémentaire Santé Solidaire, sous un délai réglementaire de maximum 30 jours calendaires à partir de la date de réception du dossier en caisse, si le dossier est complet à réception.
 - Droits à l'AME, sous un délai réglementaire d'au maximum 30 jours calendaires à partir de la date de réception du dossier en caisse, si le dossier est complet à réception.

En cas d'urgence, la CPAM du Calvados assure un traitement attentionné et rapide des demandes sous 10 jours maximum. **L'urgence se caractérise par l'absence de droit compromettant la réalisation de soins immédiats ou futurs (hospitaliers ou ambulatoires), justifiés par un certificat médical, bulletin d'hospitalisation ou une prescription.**

- **Difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignement du numérique, besoin d'accompagnement social**
 - Faire bénéficier les assurés en situation de difficulté de soins, de renoncement aux soins, éloignés du numérique, ou en forte fragilité sociale, d'un accompagnement attentionné et individuel par la Mission accompagnement santé (MisAS) de la caisse : modalités de saisine de la MisAS en annexe 2
 - Faire bénéficier les assurés en situation de fragilité sociale telle que décrite en annexe 3, d'un accompagnement social par le service social de l'Assurance Maladie : description du Service Social Assurance Maladie et modalités de contact en annexe 3
- **Relation clients**
 - Mettre à disposition une organisation permettant une relation clients fluide, par exemple une adresse email générique dédiée, ou tout autre canal dédié, pour les échanges **sans** données à caractère personnel (Liste des référents et modalités de contact en annexe 5)
 - Mettre à disposition un canal d'échanges sécurisés pour les données à caractère personnel (extranet sécurisé Espace Partenaires ...)

4.2 Le CCAS de Trouville-sur-Mer s'engage à :

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

- **Ouverture de droits (PUMa, Complémentaire Santé Solidaire, AME, médecin traitant...)**
 - Accompagner, voire aider, les personnes accueillies par le CCAS de Trouville-sur-Mer, dans la constitution et la complétude de leur dossier en utilisant les outils mis à disposition par la caisse :
 - « www.ameli.fr » qui permet d'obtenir des informations et de télécharger les imprimés de demande de droits ou prestations,
 - Les supports de communication fournis par la caisse.
 - Pour les **dossiers urgents**, transmettre un certificat médical, bulletin d'hospitalisation ou attestation de besoins de soins permettant d'identifier le caractère d'urgence (cf. encadré 4.1).
 - Transmettre le plus rapidement possible à la caisse, via le canal sécurisé « Espace Partenaires » les dossiers complets pour instruction par cette dernière.
- **Difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignement du numérique, besoin d'accompagnement social**
 - Orienter vers la Mission Accompagnement Santé de la CPAM du Calvados, les assurés pris en charge/suivi par le CCAS de Trouville-sur-Mer nécessitant un suivi complémentaire dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins (guidance dans le système de santé, recherche de professionnels de santé, aide au choix d'un organisme complémentaire, demande d'aide financières, accompagnement dans les démarches numériques, recherche de solution de mobilité...)
- **Relation clients**
 - Utiliser exclusivement les canaux de contacts définis entre les parties (annexe 5)

Article 5 - COPIL, suivi et évaluation du partenariat

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

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

Ces réunions annuelles permettent également d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées, de fixer des seuils d'alerte permettant de faire le point sur des situations ou blocages, et de définir conjointement de nouvelles pistes de travail et/ou d'organisation.

Article 6 - Protection des données personnelles et confidentialité des informations

La mise en œuvre de cette convention se réalise dans le respect de la protection des données à caractère personnel, décrit en annexe 1.

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

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

Article 8 - 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 la partie concernée.

Article 9 - Durée, date d'effet, modification et résiliation de la convention

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

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

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

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

Fait à

le

en 2 exemplaires,

La Directrice de la CPAM du Calvados,

La Présidente du CCAS de Trouville-sur-Mer

Mme Nicole CABROL

Mme Sylvie De Gaëtano

Annexe 1

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

1 - Conformité informatique et libertés et protection des données à caractère 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 CCAS de Trouville-sur-Mer traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, la CNAM/CPAM du Calvados.

La CNAM/CPAM du Calvados est responsable des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS de Trouville-sur-Mer

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).

Modalités de contacts : téléphonique + email en annexe 5

3 - Description des traitements effectués par le partenaire

Le CCAS de Trouville-sur-Mer est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la CNAM / CPAM du Calvados, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services décrits dans l'article 3 de cette convention.

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

4 – Engagement de chacune des parties

Le CCAS de Trouville-sur-Mer 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 : 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 du Calvados 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 du Calvados toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

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

Le CCAS de Trouville-sur-Mer demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La CPAM du Calvados s'engage à :

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

5 - Exercice des droits des personnes

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

Le CCAS de Trouville-sur-Mer procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'elle réalise pour elles.

Les personnes disposent d'un droit d'accès et de rectification à ces données, ainsi que d'un droit à la limitation ou à l'opposition à leur traitement mise en œuvre dans le cadre de cette convention. L'exercice de ces droits peut être effectué en contactant le DPO de la CPAM du Calvados par mail à l'adresse suivante : dpo.cpam-calvados@assurance-maladie.fr

6 - Mesures de sécurité

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

7 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs la présente convention, le CCAS de Trouville-sur-Mer 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 Trouville-sur-Mer s'engage à notifier le DPO de la CPAM du Calvados. Il reviendra à la CPAM du Calvados 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 CCAS de Trouville-sur-Mer 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

Annexe 2

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

<https://www.ameli.fr/calvados/assure/droits-demarches/difficultes-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. Le CCAS de Trouville-sur-Mer, quand il détecte une situation amenée à être solutionnée par une Mission accompagnement santé, signale l'assuré via l'Espace Partenaires conforme à la RGPD.

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

Saisir la Mission Accompagnement Santé :

⇒ Voir annexe 4 (Espace Partenaire)

Annexe 3

Description du rôle du Service social de l'Assurance Maladie

<https://www.ameli.fr/Calvados/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'examen 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 à 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...).

¹ **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.).

Annexe 4

Espace Partenaires



ESPACE PARTENAIRES





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

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

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



ESPACE PARTENAIRES permet de :

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

POURQUOI UTILISER ESPACE PARTENAIRES ?

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

© 2023 Studio graphique - Juin 2023

L'utilisation de ce service est soumise à la signature d'une convention d'utilisation

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

Etablie entre les soussignés :

Le CCAS de Trouville-sur-Mer

Situé, 17 rue Biesta Monrival, à TROUVILLE-SUR-MER

Représenté par sa Présidente, Madame Syvlie De Gaëtano

Ci-après dénommé « le partenaire »,

Et

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Calvados,

Située 108 boulevard Jean Moulin, à CAEN

Représentée par sa Directrice Générale, Madame Nicole CABROL,

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

Et dénommées ensemble les « parties »

Préambule

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

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

Article 1 - Présentation du portail Espace Partenaires

Article 1.1 Objectif d'Espace Partenaires

Espace Partenaires permet, aux utilisateurs habilités du CCAS de Trouville-sur-Mer de signaler, à la CPAM du Calvados, 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 Trouville-sur-Mer 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 CCAS de Trouville-sur-Mer, par une mise en relation directe avec les interlocuteurs dédiés de la CPAM du Calvados

Article 1.2 Fonctionnalités d'Espace Partenaires

Espace Partenaires offre les fonctionnalités suivantes :

- Contacter votre organisme d'assurance Maladie :
 - Connaître les évolutions législatives et réglementaires
 - Connaître les offres de service de l'organisme d'Assurance Maladie
 - Gérer la convention de partenariat
 - Signaler des modifications du ou des compte(s) gestionnaire(s) PARTENAIRE
 - Autre motif de contact

- Soumettre une demande d'étude de dossier :
 - AME
 - Demande d'aide financière
 - Etude de CSS
 - Ouverture de droits
 - Autre motif d'étude de dossier

- Signaler une situation de difficultés d'accès aux droits et aux soins d'un assuré :
 - Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...)
 - Saisine de la Mission Accompagnement Santé
 - Situation d'urgence (absence de droits qui compromettrait la réalisation de soins immédiats)
 - Suivi du traitement d'une demande faite par l'assuré
 - Autre motif de signalement

- Demander un rendez-vous à la caisse du Calvados pour un assuré non autonome qui ne possède pas de compte ameli

- Demander un document concernant un assuré : 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.

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 CPAM du Calvados et le CCAS de Trouville-sur-Mer,
- sur la prise en charge des assurés accompagnés par le CCAS de Trouville-sur-Mer.

Article 2.2 Gestion des comptes utilisateurs

Le CCAS de Trouville-sur-Mer dispose de deux types de profils utilisateurs :

- Un ou des « gestionnaires » : le / les gestionnaire(s) sont habilités par la caisse du Calvados, 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 (liste des gestionnaires « Espace Partenaire » en annexe 5).
- Un ou des « techniciens » : le / les techniciens sont habilités par le / les « gestionnaires » préalablement habilités par la caisse du Calvados (cf. ci-dessus). Ils réalisent les différentes demandes et les opérations de gestion disponibles dans Espace Partenaires. Il est possible d'avoir de 1 à 25 comptes « techniciens » par partenaire, selon la taille de ce dernier, comme spécifié plus bas dans cette convention d'utilisation. Un gestionnaire peut aussi bénéficier d'un compte technicien : il a alors deux comptes séparés : un, sous le profil gestionnaire, un autre, sous le profil technicien.

2.2.1 Création des comptes gestionnaires et techniciens

La caisse du Calvados 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 Trouville-sur-Mer s'engage à :

- Transmettre toutes les informations nécessaires à l'habilitation des gestionnaires à la caisse (civilité, nom, prénom, fonction, n° de téléphone, email).

- Habiliter 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 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 du Calvados procède à l'enregistrement strict du nombre de gestionnaires partenaires autorisés.
- Le nombre de techniciens par partenaire est fonction du nombre de membres au sein de la structure et suit la règle ci-après :

De 1 à 10 membres = jusqu'à 5 techniciens,
De 11 à 25 membres = jusqu'à 15 techniciens,
Plus de 25 membres = jusqu'à 25 techniciens.

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

2.2.2. Modification des comptes gestionnaires

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

2.2.3. Inactivation de comptes gestionnaires et techniciens

- En fin de convention « métier » :
 - Si le partenaire est conventionné avec la caisse du Calvados uniquement, les comptes sont inactivés automatiquement.
 - Si le partenaire est conventionné avec la caisse du Calvados 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 du Calvados, et que le partenaire reste conventionné avec d'autres caisses, alors seul l'accès à cette caisse n'est plus autorisé.
- *En cours de convention « métier »* : certains comptes peuvent être désactivés suite à la survenance d'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 caisse du Calvados, 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 du Calvados.
 - 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 du Calvados **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'appliquetif.

Article 3 – Fonctionnement d'Espace Partenaires

Article 3.1 Conditions d'utilisation de l'Espace Partenaires

Le CCAS de Trouville-sur-Mer s'engage à :

- Œuvrer uniquement sur le territoire européen.
- Utiliser le portail à des fins professionnelles uniquement.

- Utiliser l'outil et les données présentes dans l'outil aux seules fins décrites dans les CGU et dans la convention « métier » relative à « l'accès aux droits et aux soins ».
- Se connecter à Espace Partenaires via des outils informatiques exclusivement professionnels protégés par anti-virus, et non par des outils personnels.
- Ne déposer, dans Espace Partenaires, que des documents :
 - Nécessaires au traitement du dossier,
 - Protégés par le système antivirus du partenaire,
 - Lisibles (scannérisation de qualité 600pp, photo de qualité...) permettant l'exploitation par la CPAM du Calvados.

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 CPAM du Calvados en cas de maintenance ou de dysfonctionnement temporaire du portail. Modalités de contacts : téléphonique + email en annexe 5

- 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 : 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 du Calvados.
- 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 du Calvados peut supprimer l'accès à Espace Partenaires à toute la structure partenaire.

Article 4.2 Revue d'habilitation

Le CCAS de Trouville-sur-Mer 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 du Calvados.

Article 5 - Protection des données personnelles

L'Assurance Maladie s'engage à :

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

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

Article 6 - Propriété intellectuelle

Le CCAS de Trouville-sur-Mer dispose d'un droit d'utilisation d'Espace Partenaires à des fins professionnelles.

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

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

Article 7 - Obligations et responsabilités des parties

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

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

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

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

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

Article 8.1 Entrée en vigueur et durée de la convention

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

Article 8.2 Résiliation de la convention

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

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

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

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

Article 8.3 Modification de la convention

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

Article 9 - Règlement des litiges

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

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

Fait à _____ le _____, en deux exemplaires,

**La Présidente du CCAS de
Trouville-sur-Mer**

**La Directrice Générale de la Caisse Primaire
d'Assurance Maladie du Calvados**

Mme Sylvie DE GAETANO

Mme Nicole CABROL

ANNEXE 5

Liste des interlocuteurs référents CPAM du Calvados/ CCAS de Trouville-sur-Mer

Liste des interlocuteurs CPAM du Calvados

Adresse postale de contact :

**CPAM HD – Pôle Accès aux Soins
108 Boulevard Jean Moulin
TSA 99 998 – 14913 – CAEN CEDEX 9**

Suivi du Partenariat	TEL	Adresse mail
Angélique GEORGEL – Responsable Pôle Accès aux Soins	02 31 45 78 40	angelique.georgel@assurance-maladie.fr
Yannick MARIE – Délégué social – Pôle Accès aux soins	02 31 45 78 60	yannick.marie@assurance-maladie.fr

Mission Accompagnement Santé	
Suivi de dossier	mission-accompagnement-sante.cpam-Calvados@assurance-maladie.fr

Référent Espace PARTENAIRE		
Sébastien LIOULT – Gestionnaire Maîtrise des risques	02 31 45 79 57	sebastien.lioult@assurance-maladie.fr
Yannick MARIE – Délégué social	02 31 45 78 60	yannick.marie@assurance-maladie.fr

Délégué à la Protection des Données	
	dpo.cpam-Calvados@assurance-maladie.fr

Liste des interlocuteurs du CCAS de Trouville-sur-Mer

Adresse postale de contact :

CCAS de Trouville-sur-Mer
17 rue Biesta Monrival
14360 TROUVILLE-SUR-MER

Référents convention	TEL	Adresse mail
Véronique Gomis Directrice du CCAS	02 31 14 65 50 06 87 76 78 64	veronique.gomis@trouvillesurmer.fr
Laurence Mortreuil Responsable du Service Social	02 31 14 65 50	laurence.mortreuil@trouvillesurmer.fr

Gestionnaires et référents Espace PARTENAIRE*	TEL	Adresse mail
Véronique Gomis Directrice du CCAS	02 31 14 65 50 06 87 76 78 64	veronique.gomis@trouvillesurmer.fr
Laurence Mortreuil Responsable du Service Social	02 31 14 65 50	laurence.mortreuil@trouvillesurmer.fr

*Le gestionnaire crée les profils techniciens de sa structure. Son compte est créé par la CPAM dès signature de la convention d'utilisation d'Espace Partenaires. Afin d'assurer une continuité de service, le partenaire est invité à nommer au moins deux gestionnaires

Délégué à la Protection des Données	Adresse mail
Clémence Robveille – Responsable Service Archives Mairie de Trouville-sur-Mer	clemence.robveille@trouvillesurmer.fr

....	TEL	Adresse mail
