

Convention de partenariat

Entre

La ville de Rouen,

représentée par Caroline DUTARTE, Adjointe au Maire chargée des solidarités et de la politique de la Ville,

Et

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) Rouen Elbeuf Dieppe,
50 avenue de Bretagne - 76100 ROUEN

représentée par son Directeur Général, M BOYER

Préambule

Les services publics et au public sont essentiels à la vie quotidienne des populations et à l'attractivité des territoires. Ils jouent un rôle majeur en matière de cohésion sociale et territoriale.

L'accès aux services publics relève de plus en plus de plusieurs canaux conjoints et complémentaires : Internet, téléphone, physique... Il est nécessaire de prendre en compte cette évolution des modes de relations. Dans ce cadre, à l'instar d'autres institutions, l'Assurance Maladie a mis à disposition de ses publics un site internet (ameli.fr) qui leur permet de disposer d'informations et de documentations générales ou personnelles, en toute autonomie.

Or, certaines populations éloignées du numérique rencontrent de réelles difficultés pour accéder à leurs droits et un accompagnement particulier doit leur être proposé pour éviter toute rupture sociale.

S'inscrivant dans cette démarche,

IL EST CONVENU CE QUI SUIV

Article I. Objet de la convention

LA MAISON DU PLATEAU et la CPAM s'accordent pour mettre en place :

un accès aux services numériques de la CPAM par les agents de la Maison du Plateau, dans ses locaux, à savoir :

- permettre l'accès au site internet et applications smartphones institutionnels (ameli.fr, cmu.fr, info-acs.fr)
- accompagner si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services qu'ils proposent :
 - aide à la navigation, à la création du compte AMELI
 - aide à trouver les informations relatives au dossier sur « mon compte »,
 - aide à la réalisation des télé-procédures ou télé-déclarations,
 - aide à la réalisation de simulations

La présente convention vise à définir les conditions et modalités de ce partenariat.

Article II : Les engagements des partenaires

La CPAM s'engage à :

- assurer l'information et la formation du personnel de la Maison du Plateau
- veiller à l'actualisation de ses connaissances en lien avec l'évolution du site et de l'application ou, ponctuellement, avec la réglementation et organiser une séance annuelle d'actualisation des connaissances
- fournir les supports de communication ou d'information dédiés (affiches, liens internet...), permettant de délivrer une information adaptée. La C.P.A.M. enverra une newsletter partenariale trimestrielle (liste des destinataires en annexe)
- informer de l'existence de la Maison du Plateau et des services qu'elle propose, au public détecté comme cible potentielle (affiche dans l'agence CPAM des Hauts de Rouen)
- informer le partenaire des actualités de la CPAM et de toute information utile (ex : fermeture exceptionnelle)

La Maison du Plateau s'engage à :

Concernant l'offre de service :

- Ouvrir des comptes AMELI
- promouvoir le site et l'application smartphone « ameli.fr »
- assurer l'offre de service telle que décrite dans l'article 1 susvisé
- mettre à disposition tout matériel nécessaire au déploiement de l'offre de service
- prendre en compte la mise à jour des informations transmises par la CPAM et utiliser le site internet « ameli.fr » comme source d'informations,
- signaler à la CPAM tout changement dans le fonctionnement du service (amplitude d'ouverture, fermetures exceptionnelles...), ayant un impact sur l'accueil du public,

Concernant l'accessibilité et le fonctionnement du point d'accueil :

- garantir une amplitude d'ouverture sur le territoire de contractualisation :
- assurer la confidentialité lors de l'entretien
- garantir l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble des services
- garantir la sécurité de ses personnels et de ses locaux (exercice de sa responsabilité d'employeur)
- transmettre à la CPAM les éléments de suivi statistiques tels que définis dans l'article IV

Concernant son personnel :

- être vigilant sur les compétences attendues de l'agent d'accueil assurant l'offre de service CPAM et son adaptabilité aux exigences évolutives du poste
- s'assurer de la participation du personnel chargé de l'accueil et de l'animation, aux actions d'information/formation et de suivi organisées par la CPAM

Article III : Secret professionnel, confidentialité, transmission et conservation de données

Les personnes ressources sont tenues au secret professionnel concernant la conservation et le traitement des dossiers nominatifs en leur possession.

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

A ce titre, elles veillent à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui font l'objet de cette convention ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente convention, soit à ne pas divulguer les données à caractère personnelles 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 et transférer les données à caractère personnel sous quelque raison que ce soit sans obtenir l'accord explicite préalable de l'autre partie ;
- Ne pas réaliser de copies ou duplications des données à caractère personnel sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie, à moins que ces copies ou duplications soient nécessaires à l'accomplissement des finalités de la convention ;
- 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 appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Informer au plus tard dans les 48 heures l'autre partie de toute 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 qui aurait un impact sur la présente convention ;
- Mettre en œuvre des procédures de gestion des incidents et reporter les incidents majeurs notamment ceux concernant des accès non-autorisés aux données à caractère personnel accessibles dans le cadre de cette convention ;
- Garantir de manière coordonnée le respect des obligations quant à la notification de violation de données à caractère personnel auprès de l'autorité de contrôle et des personnes concernées si nécessaire, également en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données, compte tenu de la nature du traitement et des informations ;
- Mettre à la disposition de l'autre partie toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations ;
- Informer l'autre partie si, selon elle, une instruction constitue une violation du présent droit à la protection des données à caractère personnel ;
- Assurer de manière coordonnée l'exercice des droits des personnes (droit à l'information, droit d'accès, droit de rectification, droit de limitation, droit d'opposition, notamment) ;
- Communiquer à l'autre partie le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.
- Inscrire sur leurs registres respectifs, les traitements mis en œuvre par chacune des parties dans le cadre de la présente convention Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. les Parties sont tenues de prendre toutes mesures nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Ainsi, pour la mise en œuvre de la présente convention, les parties s'engagent à ne traiter que les données strictement nécessaires à la réalisation de la finalité objet de la présente convention. Les échanges de données se font au moyen d'un canal sécurisé : serveur PETRA. Ce serveur doit être utilisé conformément à sa destination et au moyen des éléments de sécurisation supplémentaires afférents à la nature des données objet de l'échange. L'adjonction d'un mot de passe, communiqué conformément à la politique de sécurité, est donc requise. Seules les personnes ressources dûment habilitées peuvent accéder aux données.

Toute modification de ce canal doit faire l'objet d'une acceptation par les parties après justification de son caractère sécurisé.

Article IV. Modalités de suivi de la convention

Un bilan du fonctionnement du partenariat instauré par la présente convention est élaboré chaque année. Le bilan porte a minima sur :

- le nombre d'agents et bénévoles formés par la CPAM ;
- le nombre de visiteurs ayant utilisé les services en ligne de la CPAM ;
- le nombre de visiteurs formés par l'Association à l'utilisation des télé-services de l'Assurance Maladie
- le recensement des difficultés...

La Maison du Plateau transmet chaque trimestre à la CPAM des informations quantitatives :

- Nombre de visiteurs venus pour utiliser les services en ligne de la CPAM
- Part des visiteurs accompagnés sur les services numériques de la CPAM

Des instances de pilotage du dispositif sont mises en place :

- Rôle : suivre, accompagner et procéder aux ajustements nécessaires
- Fréquence : 1 fois par an

Article V. Gratuité de la Convention

La convention ne donne lieu à aucun paiement, elle est réalisée à titre gratuit.

Article VI. Durée de la convention

La présente convention est signée pour une durée d'un an. Elle est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour la même durée et peut être modifiée par voie d'avenant.

Elle peut être dénoncée, par lettre recommandée dans un délai de trois mois précédant l'échéance annuelle de reconduction.

Fait à Rouen, en deux exemplaires originaux, le.....

Caroline DUTARTE,
Adjointe au Maire
chargée des solidarités
et de la politique de la Ville,

Le Directeur Général de la
CPAM Rouen Elbeuf Dieppe