

**VILLE DE WATTRELOS**  
**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE LA CPAM DE ROUBAIX-  
TOURCOING ET LE CCAS DE WATTRELOS**

DELIBERATION N° 57

Date : SAMEDI 30 SEPTEMBRE 2023

Rapporteur :

Monsieur Benjamin CAILLERET

Vice-Président du CCAS

Pour répondre à la lutte contre les exclusions, pour garantir les droits à l'Assurance Maladie et l'accès aux soins des populations fragiles, la CPAM incite à développer une relation privilégiée avec les services sociaux de notre CCAS, au bénéfice des personnes accompagnées par le Pôle des Solidarités.

Monsieur le Président présente une convention de partenariat avec la CPAM de ROUBAIX TOURCOING définissant le périmètre et les moyens de cette collaboration, qui s'inscrit dans l'esprit et les actions du projet national expérimental Territoire Zero Non Recours pour lequel le CCAS a été sélectionné.

Il est proposé au Conseil d'Administration d'autoriser la signature de la convention jointe en annexe.

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ADOPTE A L'UNANIMITE**

Acte certifié exécutoire de plein droit et publié en application  
de la loi n° 82-213 du 2 mars 1982 modifiée et complétée  
par la loi n° 82-623 du 22 juillet 1982



Wattrelos, le 30/09/2023  
Le Maire-Président du CCAS

  
Dominique BAERT

DEPARTEMENT DU NORD  
**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
DE WATTRELOS**



Extrait du registre des délibérations du Conseil d'Administration

**SEANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU**

Samedi 30 septembre 2023 – 9h30

**Nombre de Conseillers en exercice : 13**

**Présents : 10**

Monsieur Dominique BAERT, Président  
Monsieur Benjamin CAILLIERET, Vice-Président

Mesdames Françoise CLAIS, Laura DELPLANQUE, Jocelyne LEFEVRE, Laureen LEMOINE, Arlette ROUSSEL,  
Messieurs Claude LECLUSE, Christophe RICCI, Veysal KIRAZ,  
Administrateurs

**Absence excusée avec pouvoir : 03**

Patrick DUPONCHEEL  
Pascal LUCAS  
Sarah NEYRINCK

**Absence excusée sans pouvoir : 00**

**Absence : 00**

**Président de séance :**

Monsieur Dominique BAERT, Président



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Roubaix-Tourcoing



## Convention de partenariat

entre la CPAM de Roubaix Tourcoing et le CCAS de Wattlelos

### ENTRE D'UNE PART

**Le CCAS de Wattlelos**

**Dont le siège se situe au 3 place Jean DELVAINQUIERE**

**Représenté par Dominique BAERT, Président**

**ET, d'autre part,**

**LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE ROUBAIX-TOURCOING**

**Dont le siège se situe au 6 rue Rémy Cogghe, 59 100 Roubaix**

**Représentée par son Directeur, Monsieur Joël QUINIOU**

## IL EST CONVENU CE QUI SUIT

### **Préambule**

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 accompagnées par le CCAS de Wattlelos.

### **ARTICLE 1 OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention définit les modalités de moyens et de compétences entre chaque partie pour faciliter l'exercice des droits et l'accès au système de santé des assurés sociaux en situation de vulnérabilité.

Ainsi ce dispositif facilitera aux personnes accueillies :

- les démarches administratives d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie,
- l'accès aux soins
- l'accès aux offres de prévention,
- l'accessibilité à l'offre numérique de l'Assurance Maladie.
- La promotion de l'Examen de Prévention en Santé

Cette convention recouvre également le champ de la lutte contre le renoncement aux soins.

## **ARTICLE 2 – PUBLICS CONCERNES**

Sont concernées par cette convention, toutes les personnes, accompagnées par le CCAS de Wattrelos, **en situation de fragilité sociale et / ou d'urgence médicale**, et présentant des difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins.

## **ARTICLE 3 - REFERENTS DE LA CONVENTION**

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

La liste de ces référents pour les deux parties est fixée dans l'annexe 1.

## **ARTICLE 4 -ENGAGEMENT DES PARTIES SUR L'ACCES AUX DROITS, AUX SOINS ET LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE**

### **4.1 La CPAM de Roubaix Tourcoing s'engage à :**

#### **Information**

- Assurer la formation et l'information des travailleurs sociaux du CCAS de Wattrelos sur les dispositifs d'accès aux droits et aux soins, sur les prestations de l'Assurance Maladie et leurs évolutions réglementaires, sur l'examen de prévention en santé et les services en ligne de l'Assurance Maladie.
- Mettre à disposition du CCAS de Wattrelos 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 l'établissement et notifier à l'assuré les suites de l'instruction, en respectant les délais réglementaires applicables dans le cadre des deux derniers points :
  - Droits PUMa.
  - Droits à la Complémentaire santé solidaire, sous un délai d'au maximum 31 jours calendaires à partir de la date de réception du dossier en caisse, si le dossier est complet à réception.

## **Difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignement du numérique, besoin d'accompagnement social**

- Faire bénéficier aux 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 de la CPAM de Roubaix Tourcoing :

La Mission Accompagnement Santé est décrite en annexe 3.

Les signalements sont envoyés à la CPAM de Roubaix-Tourcoing via le formulaire dématérialisé disponible dans l'Espaces Partenaires

## **Promotion de l'examen de prévention en santé (annexe 5)**

- à assurer une formation de base de l'ensemble des responsables et ou des personnes ressources du CCAS de Wattrelos afin qu'ils puissent promouvoir l'examen de prévention en santé auprès de leurs bénéficiaires. Cette formation permet de diffuser l'offre de manière individuelle ou collective.
- à la mise en œuvre d'une réunion collective d'information appelée « Pré-bilan ».
- à participer à la sensibilisation et à l'accompagnement des usagers sur des actions de prévention et d'éducation pour la santé promues par leurs soins.

## **Relation clients**

- Mettre à disposition une organisation permettant une relation clients fluide pour les échanges **sans** données à caractère personnel (cf Annexe 1)
- Mettre à disposition l'Espaces Partenaires, canal d'échanges sécurisés pour les données à caractère personnel (annexe 4)

## **Pilotage régulier de la collaboration (entre les COPILs)**

- Partager trimestriellement les statistiques concernant le traitement des dossiers et leurs états d'avancement.
- Fixer des seuils d'alerte permettant de faire le point sur des situations ou blocages. Pour les dossiers CSS, le seuil d'alerte est fixé à 30 jours.

## **4.2 Le CCAS de Wattrelos 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, médecin traitant...)**

- Accompagner, voire aider, les personnes accueillies par ses agents, dans la constitution et la complétude de leur dossier en utilisant les outils mis à disposition par la caisse :
  - « [www.ameli.fr](http://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 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 caisse, à l'aide du formulaire de détection disponible dans Espace Partenaires, les personnes accueillies en situation de difficulté de soins, renoncement aux soins, éloignés du numérique, ou en forte fragilité sociale.

### **Promotion de l'examen de prévention en santé (annexe 5)**

- à proposer l'offre d'examen de prévention en santé à ses usagers. Les modalités de promotion du bilan de santé peuvent consister en la diffusion du dépliant de promotion du bilan de santé, en une aide à la prise de rendez-vous ou en l'organisation avec la CPAM ou le CES de « pré-bilan », rendez vous collectif de présentation du bilan de santé aux usagers du CCAS de Wattrelos.

### **Relation clients**

- Utiliser exclusivement les canaux de contacts définis entre les parties.

### **ARTICLE 5 - COPIL, SUIVI ET EVALUATION 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 (volume de 10 dossiers si pertinent au regard du flux de dossiers global du CCAS),
- Nombre d'orientations vers la Mission accompagnement santé,

Ces réunions permettent également d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées, et de définir conjointement de nouvelles pistes de travail et/ou d'organisation.

### **ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITE 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 2.

### **ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Chaque partie assure qu'elle détient les droits de propriété intellectuelle sur les éléments (supports d'information et de communication, expertise, données, fichiers, matériels, 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 - SECURITE ET CONFIDENTIALITE**

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 - DUREE, DATE D'EFFET, MODIFICATION ET RESILIATION 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.

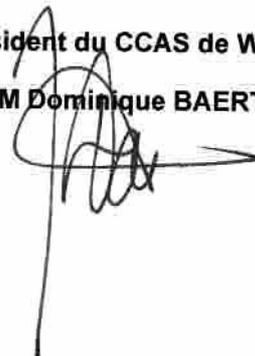
Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ en 3 exemplaires,

La Directrice de la CPAM de Roubaix  
Tourcoing,

Mme Christine WENDLING BOCQUET

Le Président du CCAS de Wattrelos

M Dominique BAERT



## ANNEXE 1 REFERENT CONVENTION CPAM ET LE CCAS DE WATTRELOS

### Coordonnées des personnes en charge du suivi de la convention pour la CPAM

#### Contact 1

Emmanuelle Pust  
Responsable du service Relations Partenaires  
03 20 25 76 22  
06 14 10 01 30  
emmanuelle.pust@assurance-maladie.fr

#### Contact 2

Aldjia Laamari  
Chargé de mission Accès aux Droits et aux soins  
03 20 25 73 44  
07 64 44 33 85  
aldjia.laamari@assurance-maladie.fr

### Autres contact CPAM

Gestion des situations de droits complexes et/ou d'urgences médicales	
Des cas complexes peuvent nécessiter une explication sur l'application de la réglementation.	Espace partenaire
L'assuré renonce à réaliser des soins (besoin de guidance dans le système de soins, reste à charge trop élevé, incompréhension des droits...)?	Espace partenaire
L'assuré a une couverture complémentaire non adaptée et souhaite formuler une demande de CMUC - ACS ?	Espace partenaire
Pour toute demande de renseignement ou réclamation en dehors des situations d'urgences médicales.	
L'assuré a des questions relatives à l'actualisation de son dossier	Espace partenaire
Formation	
Vous avez un besoin de formation, ou d'information ?	Espace partenaire
Prévention	
Vous souhaitez organiser des actions de sensibilisation, de prévention autour de la santé auprès de vos publics ?	Espace partenaire
Vous souhaitez sensibiliser vos publics et les inscrire à l'examen de prévention santé ?	
Vous souhaitez inscrire directement vos publics pour un examen de prévention santé?	CES Roubaix : 03 20 99 30 70 CES Tourcoing : 03 20 69 46 26
En cas de litige non résolu	
L'assuré n'est pas satisfait d'une réponse apportée à une réclamation ? une relation conflictuelle perdue ? L'assuré rencontre une situation de refus de soins ou des difficultés pour trouver un médecin traitant.	<a href="mailto:mediation.cpam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr">mediation.cpam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr</a>



## **Annexe 2**

### **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 personnelles**

Les parties à la présente convention s'engagent à respecter, en ce qui les concerne, les dispositions du Règlement (UE) 2016-679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et celles de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### **2 - Responsabilité des parties à la convention**

Dans le cadre de la présente convention, le CCAS de Wattrelos traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, la CNAM + CPAM de Roubaix Tourcoing.

la CNAM + CPAM de Roubaix Tourcoing est responsable des traitements de données nécessaires à la mise en œuvre de la présente convention par le CCAS de Wattrelos.

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).

DPO du CCAS de Wattrelos : [dpo@ville-wattrelos.fr](mailto:dpo@ville-wattrelos.fr)

DPO CPAM de Roubaix Tourcoing : [dpo.cpam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr](mailto:dpo.cpam-roubaix-tourcoing@assurance-maladie.fr)

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

Le CCAS de Wattrelos est autorisé à traiter, pour le compte et au nom du responsable du traitement, la CNAM via la CPAM de Roubaix Tourcoing, 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 Wattrelos s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la seule finalité prévue par la présente convention.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente convention, i.e. à ne pas divulguer les données à caractère personnel à d'autres personnes sans l'accord préalable de l'autre partie, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.
- Ne pas vendre, céder, louer, copier ou transférer les données à caractère personnel sous quelque raison que ce soit sans obtenir l'accord explicite préalable de l'autre partie.
- 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 Roubaix-Tourcoing 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 de Roubaix-Tourcoing toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations.

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

L'établissement de soins demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de ses obligations.

La CPAM de Roubaix-Tourcoing s'engage à :

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

## **5 - Exercice des droits des personnes**

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

L'établissement de santé procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'L'établissement de soins 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 de Roubaix-Tourcoing par courrier postal à l'adresse suivante : Déléguée à la Protection des Données, CPAM de Roubaix-Tourcoing, 2 place Sébastopol, CS 40700, 59208 Tourcoing Cedex.

## **6 - Mesures de sécurité**

Le CCAS de Watrelos 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, l'établissement de santé 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, l'établissement de soins s'engage à notifier le DPO de la CPAM de Roubaix-Tourcoing. Il reviendra à la CPAM de Roubaix-Tourcoing 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 l'établissement de soins 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.

### Annexe 3

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

<https://www.ameli.fr/roubaix-tourcoing/assure/droits-demarches/difficultes-acces-droits-soins/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 Wattrelos, quand il détecte une situation amenée à être solutionnée par une Mission accompagnement santé, signale l'assuré via les formulaires conforme RGPD dématérialisé via Espace Partenaires à la CPAM de Roubaix Tourcoing.

Cette dernière prend le relai dès réception en recontactant l'assuré et en mettant en place l'accompagnement dont il a besoin. Les situations de renoncement aux soins sont transmises à la CPAM de Roubaix-Tourcoing via l'espace Partenaires

**Annexe 4**

**Espace Partenaires**



## ESPACE PARTENAIRES

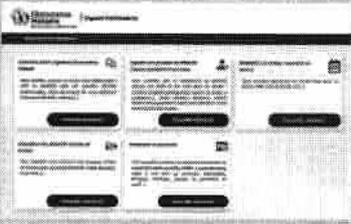




L'Assurance Maladie met à la disposition de ses partenaires conventionnés un extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins.

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 ;
-  demander 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 ;
-  demander 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

**Convention d'utilisation d'espaces partenaire en PJ**