



## CONVENTION CADRE DE PARTENARIAT

### Établie entre les soussignés :

La **Caisse Nationale d'Assurance Maladie**,

Située au 50, avenue du Professeur André Lemierre, 75 020 PARIS,

Représentée par son Directeur Général, Monsieur Thomas FATÔME,

Ci-après dénommée « **Cnam** » ou « **l'Assurance Maladie** », d'une part,

et

La **Croix-Rouge française**, association Loi 1901 reconnue d'utilité publique par décret du 7 août 1940 validé par ordonnance du 27 avril 1945, immatriculée au Répertoire national des entreprises et des établissements sous le n° 775 672 272 dont le siège est situé 98 rue Didot – 75014 Paris,

Représentée par son Président, Monsieur Jean-Jacques ELEDJAM, et par délégation Monsieur Jean-Christophe COMBE, Directeur Général,

Ci-après dénommée « **Croix-Rouge française** » ou « **CRf** », d'autre part,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties », ou individuellement et indistinctement « la Partie »,

## **Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :**

### **Préambule**

#### **L'Assurance Maladie**

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.

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, la Cnam, par l'intermédiaire de la Direction de l'Intervention Sociale et de l'Accès aux Soins, définit sa politique en faveur de l'accès aux droits et aux soins des populations fragiles afin de garantir l'accès à la santé pour tous.

Elle est mise en œuvre au niveau local par le réseau des CPAM (Caisses Primaires d'Assurance Maladie) en collaboration avec les CES (Centres d'Examens de Santé) de l'Assurance Maladie, les CARSAT / CRAMIF (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail / Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France) et les DRSM (Direction Régionale du Service Médical).

#### **La Croix-Rouge française**

Premier intervenant associatif en France dans de nombreux domaines, la Croix-Rouge française ancre ses missions dans plus de 150 ans de lutte contre toutes les formes de souffrance. Elle agit aussi bien sur le sol national, qu'au service des populations situées à des milliers de kilomètres.

Membre d'un mouvement international réunissant pas moins de 97 millions de personnes dans 191 pays, la branche française a été l'une des toutes premières sociétés nationales Croix-Rouge. En un siècle et demi, elle a su s'adapter aux défis qui ont jalonné son existence, en étant là où l'on avait besoin d'elle et en anticipant les réponses à apporter aux exigences de son temps. Les 7 principes fondamentaux sont le socle des valeurs du Mouvement, en fixant son orientation, son éthique, sa raison d'être et sa nature particulière. De plus, ils en garantissent la cohésion interne. Ils constituent aussi sa charte et définissent son caractère unique.

Ces sept principes sont :

- Humanité
- Impartialité
- Neutralité
- Indépendance
- Volontariat
- Unité
- Universalité

La Croix-Rouge française est juridiquement une association, fidèle au principe fondateur de la loi de 1901 qui encourage les personnes à s'engager librement pour agir. Elle est ouverte à tous, sans distinction. Reconnue d'utilité publique en 1945, elle fonde l'engagement de ses 60 000 bénévoles dans la confiance et l'autonomie qu'elle leur accorde, au sein de plus de 1 100 implantations régionales, territoriales et locales réparties sur l'ensemble du territoire français. Cette implantation au cœur des territoires lui permet d'être au plus près des parcours de vie des personnes vulnérables. De plus, elle propose des dispositifs qui sont en mesure de couvrir l'ensemble des besoins d'une personne, à toutes les étapes de son existence. A ce titre, l'offre de services de la Croix Rouge est unique en son genre.

La Croix-Rouge française est aussi engagée dans l'économie sociale et solidaire de services à but non lucratif. Cette dimension repose sur un engagement historique dans les secteurs de la santé, de l'aide sociale et de la formation. A ce titre, la Croix-Rouge française gère près de 600 établissements et services et emploie près de 17 000 salariés qui mettent leur professionnalisme au service de l'ambition commune qu'ils ont, avec les bénévoles, de lutter contre toutes les formes de vulnérabilité, en étant partout où l'on a besoin d'eux.

Parce que c'est un engagement qui occupe une position centrale dans ses dispositifs de retour vers l'autonomie, la Croix-Rouge française rencontre et reçoit toutes les personnes démunies et en situation de précarité, quels que soient leur situation, âge, sexe, origine ou confession. Elle place l'accueil, l'écoute et l'orientation au cœur de toutes ses actions de proximité. L'association œuvre aussi en amont pour prévenir les précarisations mono et plurifactorielles, et prend en considération la personne dans sa globalité et l'intégralité de son parcours de vie.

**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 et soutenues par la Croix-Rouge française.**

## **OBJECTIFS DE LA CONVENTION**

En s'appuyant sur les relations partenariales d'ores et déjà établies entre les organismes de l'Assurance Maladie et les structures locales de la Croix-Rouge française, cette convention a pour objet de :

- Consolider et homogénéiser les relations existantes,
- Initier et promouvoir de nouvelles coopérations,
- Définir un cadre souple et approprié pour ces coopérations, conservant des possibilités d'innovations et d'initiatives locales.

## **TITRE I : MODALITÉS DE PARTENARIAT À L'ÉCHELON NATIONAL**

## **Article 1 : Sensibilisation / information des équipes de la Croix-Rouge française et des publics**

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam) s'engage à concevoir et à mettre à disposition de son réseau, des modules de sensibilisation / information à destination des équipes de la Croix-Rouge française (salariés, bénévoles et services civiques) et des publics accueillis par ces dernières.

Ces modules portent notamment sur :

- L'accès aux droits de base et complémentaire (AME, PUMA, Complémentaire Santé Solidaire, soins urgents),
- Le parcours de soins,
- Le dispositif de lutte contre le renoncement aux soins, dispositif porté par les Missions accompagnement santé présentes dans chaque caisse primaire (un détail du rôle de ces Missions est disponible en fin de convention),
- L'offre en prévention santé, notamment celle proposée par les centres d'examens de santé,
- Les missions du service social de l'Assurance Maladie,
- Les actions sanitaires et sociales,
- Les services en ligne (compte ameli, DMP...).

Ces travaux pourront être réalisés avec la Croix-Rouge française pour répondre au mieux à leurs besoins.

## **Article 2 : Engagements des parties**

La Cnam s'engage à :

- Sensibiliser son réseau de CPAM et de CARSAT (service social) sur l'intérêt de conclure des conventions locales avec la CRF pour renforcer les relations et optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics de la Croix-Rouge française,
- Sensibiliser son réseau sur l'importance de mettre en place des circuits de traitement attentionné des dossiers transmis par la Croix-Rouge française,
- Mettre à disposition de son réseau des supports pédagogiques adaptés (présentations, newsletters, dépliants...),
- Mettre à disposition de son réseau des outils d'aide au signalement de situations de fragilité, conformes au RGPD,
- Réaliser en commun avec la Croix-Rouge française des études statistiques sur l'accès aux droits et aux soins des personnes fragiles, quand l'opportunité se présente,
- Etablir un bilan annuel du partenariat (suivi des conventions et des actions conduites),
- Faire évoluer la relation partenariale en fonction des besoins et des bonnes pratiques identifiés.

La Croix-Rouge française s'engage à :

- Sensibiliser les directions régionales, délégations territoriales et unités locales sur l'intérêt de conclure des conventions locales pour renforcer les relations et optimiser l'accès aux droits et aux soins de leurs publics,
- Relayer et faciliter l'utilisation des supports pédagogiques (présentations, newsletters, dépliants...) mis à disposition par la Cnam,
- Promouvoir le repérage des difficultés et orienter vers le réseau de l'Assurance Maladie, les assurés en situation de fragilité (droits non ouverts, renoncements aux soins, situation de précarité...),
- Proposer, en fonction des besoins et des ressources, un accompagnement aux personnes accueillies, et qui le souhaitent, dans la réalisation de leurs démarches, auprès de l'Assurance Maladie, d'accès aux droits (AME, PUMA, complémentaire santé solidaire, autres mutuelles) et aux soins (accompagnement à l'accès aux soins, informations sur le parcours de soins...),
- Informer sur les offres de services de l'Assurance Maladie décrites à l'article 1 selon les choix optionnels pris en local (cf. article 9),
- Réaliser en commun avec la Cnam des études statistiques sur l'accès aux droits et aux soins des personnes fragiles, quand l'opportunité se présente,
- Etablir un bilan annuel du partenariat (suivi des conventions et des différentes actions conduites),
- Faire évoluer la relation partenariale en fonction des besoins et des bonnes pratiques identifiés.
- Solliciter la participation de la Cnam aux travaux de recherche de la Fondation de la Croix-Rouge française<sup>1</sup> sur les thématiques de l'accès à la prévention, aux soins et aux droits de santé des personnes en situation de précarité et de grande exclusion, quand l'opportunité se présente.

### **Article 3 : Identification de référents nationaux**

Les référents nationaux de chacune des parties animent la convention nationale et coordonnent l'action des référents locaux.

---

<sup>1</sup> La Fondation Croix-Rouge française est une fondation de recherche dédiée à l'action humanitaire et sociale. Reconnue d'utilité publique, elle porte la volonté de la Croix-Rouge française de promouvoir la connaissance scientifique, la réflexion éthique et l'innovation sociale pour faire avancer l'action au service des plus vulnérables.

Ils sont :

- **Pour la Croix-Rouge française :**

Thierry Couvert Leroy,

Délégué national filières lutte contre l'exclusion et enfants-familles, Direction des Métiers et Opérations

 : [thierry.couvert-leroy@croix-rouge.fr](mailto:thierry.couvert-leroy@croix-rouge.fr)

 : 01 44 43 32 04

Emilie Marin,

Chargée de mission santé précarité, Direction des Activités Bénévoles et de l'Engagement

 : [emilie.marin@croix-rouge.fr](mailto:emilie.marin@croix-rouge.fr)

 : 01 44 43 32 26

Leslie Morice,

Chargé de mission accès aux droits et accompagnement global, Direction des Activités Bénévoles et de l'Engagement

 : [leslie.morice@croix-rouge.fr](mailto:leslie.morice@croix-rouge.fr)

 : 01 44 43 13 53

- **Pour la Cnam :**

Claire Marcadé,

Chargée de mission Partenariats, Direction de l'Intervention Sociale et de l'Accès aux Soins

 : [claire.marcade@assurance-maladie.fr](mailto:claire.marcade@assurance-maladie.fr)

 : 01 72 60 24 43

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement en cas de changement de référents.

**Article 4 : Comité de pilotage national**

En plus d'échanges réguliers informels, un comité de pilotage national est mis en place, par l'une ou l'autre des parties, et s'attache à partager les bilans établis par chacune des parties quant aux conventions signées localement et aux actions de coopération mises en œuvre. Il permet d'échanger sur les difficultés spécifiques rencontrées par les publics les plus éloignés du droit commun, pour identifier de nouvelles pistes de travail. A cette fin, il se réunit une fois par an (en février ou mars de chaque année). Il est composé, a minima, des référents nationaux tels que définis à l'article 3 de la présente convention.

Sans que ces indicateurs ne soient contractuels et obligatoires, il est intéressant de suivre annuellement en COPIL, les éléments suivants à minima :

**Items ou indicateurs** (ligne orange : optionnelle selon données disponibles en caisses)

### SIGNATURE DE LA CONVENTION

Une ou des conventions ont-elles été signées localement avec les structures départementales Croix Rouge : OUI /NON

Si oui, combien ? à quel échelon départemental/régional ?

Si non, s'agit-il de l'absence de démarche ? de démarches actuellement en cours ? d'une absence de réponse ? d'un refus de la CRF ? d'un refus de la CPAM ? La Croix Rouge est-elle absente de votre territoire ? d'une convention antérieure à la cadre ?

### INFORMATION / SENSIBILISATION

Avez-vous mis en œuvre des séances spécifiques dédiées aux collaborateurs Croix Rouge : OUI/NON

Si oui, combien de personnes en ont bénéficié ? (nb)

Avez-vous un programme de formation « tous partenaires » ? OUI/NON

Si oui, combien de collaborateurs Croix Rouge ont participé aux modules proposés (1 personne participant à 3 modules différents est comptabilisée 3 fois) ? (nb)

### ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS ET AUX SOINS

#### ACCOMPAGNEMENT DE LA MISAS pour difficulté / renoncement aux soins

Croix Rouge réalisent-ils des détections « difficulté / renoncement aux soins » ? OUI /NON

Combien d'accompagnements ont été finalisés pour « difficulté / renoncement aux soins » ? (nb)

Combien sont aujourd'hui en succès ? en échec ? (en %)

#### ACCOMPAGNEMENT DE LA MISAS pour accès aux droits (sans renoncement aux soins)

Croix Rouge : réalisent-ils des détections "accès aux droits" ? OUI /NON

Combien de droits PUMA ouverts ? (nb ouverts / refus)

Combien d'accompagnements ont été finalisés pour la C2S+ (nb accord / refus)

Combien d'accompagnements ont été finalisés pour la C2SP+ (nb accord / refus)

Combien de droits AME ouverts (nb ouverts / refus)

### INCLUSION NUMERIQUE

Avez-vous mis en œuvre des initiatives d'inclusion numérique spécifiquement au bénéfice des usagers Croix Rouge ? OUI /NON

Si oui, combien d'usagers en ont bénéficié ? (nb)

Avez-vous intégré des usagers Croix Rouge dans les ateliers d'inclusion numérique ? OUI /NON

Si oui, combien d'usagers en ont bénéficié ? (nb)

### BILAN EN SANTE / PREVENTION

Des usagers Croix Rouge ont-ils eu accès aux « examens de prévention santé » de la CPAM/CES ? OUI /NON

Si oui, combien ? (nb)

Avez-vous mis en œuvre des actions de préventions spécifiques à l'attention des usagers Croix Rouge ? OUI /NON

Si oui, sur quel thème : addictions, alimentation/activité physique, santé bucco dentaire, vaccination, dépistages des cancers, suivi du jeune enfants/adolescent, autres... (question ouverte)

### ACTIONS LOCALES

Avez-vous mis en œuvre des actions locales (en + de celles décrites dans la convention cadre) ? OUI /NON

Si oui, lesquelles ? (question ouverte)

### ALERTES

Dysfonctionnements ? (question ouverte)

Points d'alerte ? (question ouverte)

Pistes d'améliorations ? (question ouverte)

Bonnes pratiques ? (question ouverte)

## **Article 5 : Communication**

Toute communication de quelque nature qu'elle soit sur ce partenariat devra être effectuée en concertation entre les Parties.

A ce titre, l'usage du nom, des initiales ou du logo, c'est-à-dire du nom et de l'emblème de la Croix-Rouge française, quel que soit le support de communication, devra faire l'objet, au cas par cas, d'un accord écrit préalable de sa part.

Il en sera de même, à l'égard de l'usage de la marque ou du logo de la Cnam dans le cas où la Croix-Rouge française souhaiterait, dans le cadre de sa propre communication, faire état du présent partenariat.

## **Article 6 : Durée, renouvellement, modification, résiliation de cette convention**

### 6.1. Durée

La présente convention est conclue pour une durée de 1 an, à compter de la date de sa signature.

### 6.2. Renouvellement

Elle pourra être renouvelée de façon tacite et, le cas échéant, révisée après évaluation partagée de la première année de fonctionnement.

### 6.3. 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.

### 6.4. 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 l'autre partie, à l'expiration d'un délai de quinze jours, suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

## **TITRE II : CADRE DES PARTENARIATS À L'ÉCHELON LOCAL**

## **Article 7 : Conventions locales de partenariat**

Tout organisme du régime général d'Assurance Maladie (CPAM en collaboration avec la CARSAT de son territoire, ou CARSAT en collaboration avec les CPAM) peut prendre l'initiative de conclure une convention de partenariat avec les structures locales (délégations territoriales et/ou établissements) de la Croix-Rouge française, afin d'approfondir leur coopération (cf. trame de convention locale en annexe).

Les conventions de partenariat ainsi conclues sont portées à la connaissance des référents nationaux de la Cnam et de la Croix-Rouge française (cf. article 3).

Selon le contexte, les caisses régionales référentes « Accès aux droits et aux soins » de l'Assurance Maladie, coordonnent la mise en place de ce type de convention, mais les conventions restent

néanmoins signées au niveau des Caisses Primaires et des structures locales (délégations territoriales et/ou établissements) de la Croix-Rouge française.

#### **Article 8 : Public concerné**

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes qui sont accueillies par les structures locales (établissements, délégations territoriales ou unités locales) de la Croix-Rouge française.

Sont concernées en particulier les personnes ne faisant pas valoir leurs droits ou rencontrant des difficultés d'accès aux droits et aux soins.

#### **Article 9 : Objet des conventions**

Les conventions de partenariat locales ont pour objet l'instauration de toute forme de coopération entre les organismes d'Assurance Maladie et les structures locales de la Croix-Rouge française. Elles s'attachent à :

#### **En tronc commun :**

<b>Services de l'Assurance Maladie</b>	<b>Moyens déployés par l'Assurance Maladie et la Croix-Rouge française</b>
<p>Les dispositifs d'accès aux droits (droits de base PUMA, complémentaire santé solidaire, AME, soins urgents...).</p> <p>Les dispositifs d'accès aux soins (accompagnement à l'accès aux soins, parcours de soins...).</p>	<p><b>AM</b> : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.</p> <p><b>AM</b> : La Croix-Rouge française : Définir des modalités d'intervention des agents de l'Assurance Maladie dans le cadre d'actions d'informations sur les services ci-contre, soit auprès des équipes bénévoles et salariées de la Croix-Rouge française, soit auprès des publics de la Croix-Rouge française.</p> <p><b>AM</b> : 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.</p> <p><b>La Croix-Rouge française</b> : Proposer aux personnes qui le souhaitent une orientation vers les CPAM (droits non ouverts, renoncements aux soins, situation de précarité...).</p> <p><b>La Croix-Rouge française</b> : Attirer l'attention des agents CPAM concernant des assurés ayant des situations sociales complexes, en vue d'une potentielle orientation vers le service social de l'Assurance Maladie, pour : accompagnement psycho-social des personnes en rupture par rapport aux soins et au système de santé (freins psychologiques, culturels, sociaux profonds), accompagnement des personnes en risque de désinsertion professionnelle pour des raisons de santé, accompagnement global des personnes souffrant de pathologies lourdes et/ou chroniques ayant un fort retentissement social (impacts sur la vie familiale, affective sociale et/ou professionnelle).</p>

	<p><b>Service social</b> : Prendre en charge les personnes signalées ci-dessus par la Croix-Rouge française, via le service l'accès aux soins.</p> <p><b>La Croix-Rouge française</b> : Soutenir les personnes accueillies au sein de la Croix-Rouge française qui le souhaitent dans la constitution de leur dossier et la réalisation des démarches administratives.</p> <p><b>AM</b> : Pour des publics en situation de précarité non aidés par une association et qui pourraient potentiellement l'être, informer des services possibles de la Croix-Rouge française.</p> <p><b>AM</b> : en optionnel et selon les ressources de la CPAM, déléguer un agent CPAM dans les structures de la Croix-Rouge française pour répondre ou aider les publics dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins. Si cette option est mise en œuvre, le temps de l'agent CPAM doit être optimisé par un agenda et une prise de RDV réalisé par l'association.</p>
--	---

**En tronc optionnel selon les spécificités locales :**

<b>Services de l'AM</b>	<b>Moyens déployés par l'Assurance Maladie et la Croix-Rouge française</b>
<p>Les services des centres d'examens de santé (bilan de santé).</p> <p>Les offres de prévention adaptée aux segments de population concernés (dépistage des cancers, sophia, MT'DENTS, vaccinations...).</p> <p>Les services en ligne de l'Assurance Maladie ou les ateliers d'inclusion numérique.</p> <p>Les services de l'action sanitaire et sociale.</p>	<p><b>AM</b> : Organiser des sessions d'information présentant les services de l'Assurance Maladie ci-contre.</p> <p><b>AM</b> : La Croix-Rouge française : Définir des modalités d'intervention des agents de l'Assurance Maladie dans le cadre d'actions d'informations sur les services ci-contre, soit auprès des équipes bénévoles et salariées de la Croix-Rouge française, soit auprès des publics de La Croix-Rouge française.</p> <p><b>AM</b> : Mettre à disposition les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, liens internet...) permettant de délivrer une information adaptée.</p> <p><b>La Croix-Rouge française</b> : Développer l'orientation vers les CPAM, les personnes en situation de fragilité en vue d'un bilan de santé.</p> <p><b>La Croix-Rouge française</b> : Informer les personnes accueillies des offres de services Assurance Maladie (actions de prévention selon l'âge, compte ameli, Dossier Médical Partagé, ateliers d'inclusion numérique, services de l'action sanitaire et sociale...).</p>
<p>Potentielles initiatives <u>locales</u> pour améliorer l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de précarité (<b>actions à décrire</b>).</p>	<p>Moyens à définir en fonction de l'action locale.</p> <p><b>A l'issue de la première année d'exécution de la convention, la CNAM et la Croix-Rouge française feront une analyse détaillée des actions locales en vue d'un potentiel déploiement national ou sectoriel, après arbitrage.</b></p>

En gestion de la convention :

- Définir les modalités d'échanges entre les référents désignés respectivement au sein des Caisses et de la Croix-Rouge française (cf. article 10),
- Définir les modalités de suivi du partenariat et de ses engagements, au travers notamment de la mise en place d'instances ou de points de rencontre réguliers.

**Article 10 : Identification d'interlocuteurs référents locaux**

Pour chaque convention, un ou des référents locaux sont désignés par la structure locale de la Croix-Rouge française et par chaque organisme de l'Assurance Maladie, signataires de la convention.

Ces référents ont pour mission d'animer les conventions locales, de fluidifier les échanges entre les signataires, de proposer des coopérations locales permettant d'atteindre les objectifs fixés par la présente convention, d'établir les bilans annuels et de prendre part aux comités de pilotage locaux.

A ce titre, le ou les référents de la Croix-Rouge française pourront solliciter le (s) référent (s) de l'Assurance Maladie notamment afin de :

- Obtenir des informations relatives aux dispositifs et prestations en faveur des publics accueillis, notamment en matière d'accès aux droits et aux soins,
- Etre orienté, si nécessaire, vers les services compétents de l'Assurance Maladie,
- Obtenir, en accord avec les personnes accompagnées par la Croix-Rouge française, des informations sur l'état d'avancement des démarches administratives engagées.

**Article 11 : Comité de pilotage local**

Un comité de pilotage départemental est mis en place et s'attache à partager les bilans établis par chacune des parties sur les actions de coopération mises en œuvre.

A cette fin, il se réunit une fois par an.

Ce comité est composé des référents locaux tels que définis à l'article 10.

Il s'accompagne d'échanges réguliers entre les partenaires tout au long de l'année.

**Article 12 : Frais**

La présente convention n'engendre aucune rémunération, ni flux financier entre les Parties.

Chaque Partie assumera ses propres frais, y compris les éventuels frais de déplacement de ses intervenants, sans pouvoir prétendre au remboursement de ces frais à quelque stade que ce soit de la collaboration.

### TITRE 3 : FONCTIONNEMENT NATIONAL ET LOCAL

#### Article 13 : RGPD

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

#### Article 14 : Propriété intellectuelle

Chaque partie assure qu'elle détient l'ensemble des 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 l'autre, sans modification de la forme ou du fond, elle en informe au préalable l'autre partie par écrit avant toute diffusion desdits travaux et mentionne leur origine.

#### Article 15 : 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 l'autre partie.

Fait à Paris, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires originaux,

**Le Directeur Général de la Croix-Rouge française**  
**Jean-Christophe COMBE**

  
C593868D1FE649A...  
[DG] Jean-Christophe COMBE

DG

27 septembre 2021 | 09:32 CEST

**Le Directeur de la Caisse Nationale  
d'Assurance Maladie**  
**Thomas FATÔME**

  
EC3851831DD748E...  
Thomas FATÔME

DG

05 octobre 2021 | 10:09 CEST

#### **Mention d'information à l'attention du co-contractant de la CRf :**

"Pour gérer nos relations dans le cadre du présent contrat, nous collectons des données personnelles vous concernant sur le fondement de la base légale de la réalisation d'un contrat et de l'intérêt légitime (art. 6 du RGPD). Ces données sont à usage exclusif de la Croix-Rouge française et de ses personnels en charge de l'exécution du présent contrat et de nos relations commerciales ; le cas échéant, elles seront transmises à nos prestataires techniques, essentiellement informatiques, pour les besoins du traitement. Elles pourront également être utilisées pour vous adresser des invitations, des enquêtes et des informations sur la Croix-Rouge, excepté si vous vous y opposez.

Vos données seront conservées 5 ans après notre dernier contact puis supprimées.

Le responsable de traitement est le Président de la Croix-Rouge française et, par délégation, son Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège de la Croix-Rouge française au 98, rue Didot – 75014 Paris ou à l'adresse suivante : [DPO@croix-rouge.fr](mailto:DPO@croix-rouge.fr).

Conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à [DPO@croix-rouge.fr](mailto:DPO@croix-rouge.fr).

En cas de difficulté, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles ; vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)".

## **Annexe 1**

### **Protection des données personnelles (application locale)**

#### **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, la Croix-Rouge française 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 la Croix-Rouge française.

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).

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

La Croix-Rouge française est autorisée 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 2 et 9 de cette convention.

Les personnes concernées par le traitement de leurs données sont les assurés décrits à l'article 8.

#### **4 – Engagement de chacune des parties**

La Croix-Rouge française 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 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 la Croix-Rouge française 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.

La Croix-Rouge française 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 la Croix-Rouge française 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.

La Croix-Rouge française procède à l'information préalable des personnes, dans le cadre de l'accompagnement qu'ils réalisent 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 Croix-Rouge française à [DPO@croix-rouge.fr](mailto:DPO@croix-rouge.fr).

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

## **6 - Mesures de sécurité**

La Croix-Rouge française 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 à la présente convention, la Croix-Rouge française 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, la Croix-Rouge française s'engage à le notifier au DPO 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 la Croix-Rouge française a pour obligation d'aider le responsable du traitement au respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD.

Dans le cadre d'une EIVP, il reviendra au responsable de traitement de mener l'étude d'impact.

Le partenaire s'engage à fournir toute la documentation nécessaire à la tenue de cette étude.

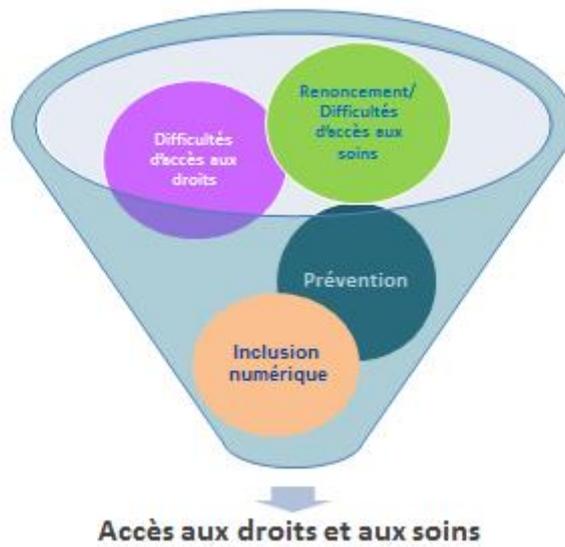
## Annexe 2 Missions accompagnement santé dans les caisses primaires

### Stratégie « accès aux droits et aux soins » de l'Assurance Maladie



1

MISAS



33

Présente dans chacune des Cnam de métropole\*, la Mission Accompagnement Santé a pour mission :

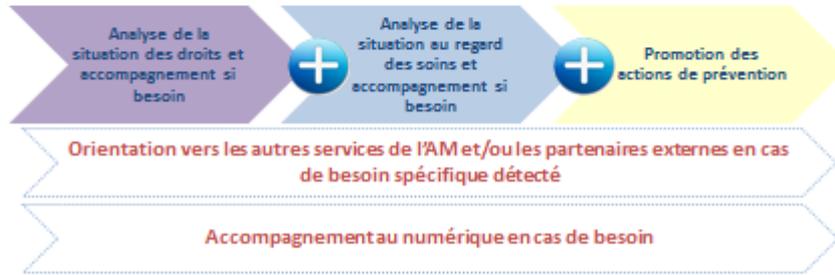
- De coordonner / organiser ou réaliser l'accompagnement d'assurés dans le cadre :
  - De difficultés d'accès aux droits
  - De renoncements ou de difficultés d'accès à des soins (financière, géographique, temporelle, handicap...)
  - De fragilité face au numérique
  - ...
- D'orienter vers le service social de l'Assurance maladie les situations de fragilité sociale complexe.

\*travaux en cours en vue d'une extension dans les Cgss Martinique, Guadeloupe et Réunion pour le T1 2021

Un point d'entrée unique quel que soit le mode de détection de l'assuré



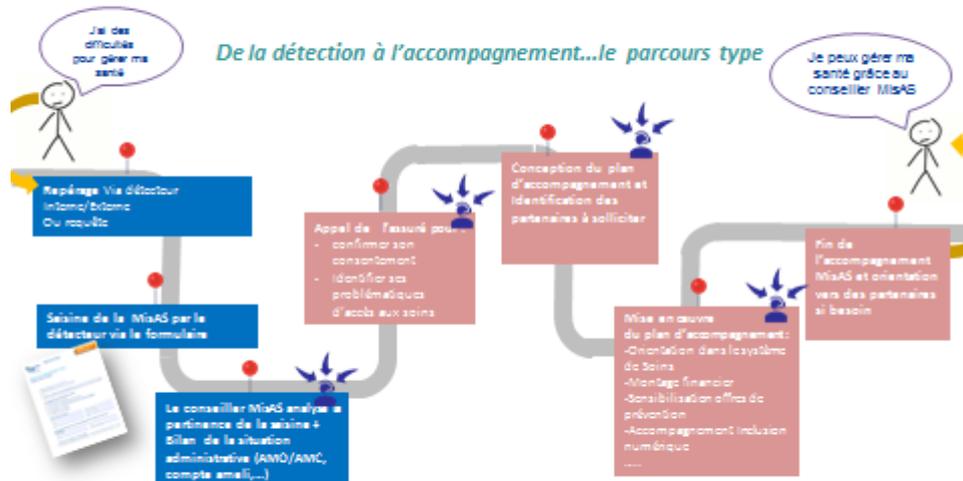
## Une offre de service intégrée et complète...



... pour permettre à chacun :



## Mission accompagnement santé (MisAS)



## Partenaires internes

Une offre de service en lien avec tous les services de l'Assurance Maladie selon les besoins identifiés de l'assuré au niveau :

- de la détection ■
- et de l'accompagnement ■



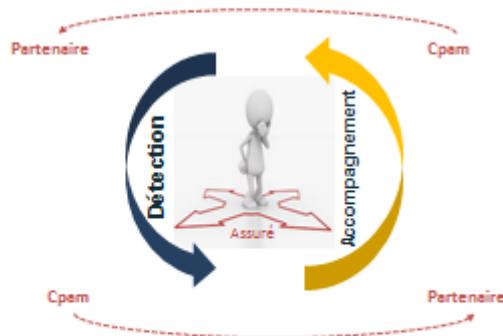
## Partenaires externes

Une offre de service en lien avec de nombreux partenaires externes pour optimiser la détection et l'accompagnement des personnes fragiles :

- Des conventions signées au niveau national (UNCCAS, Restaurants du Cœur, FNMF, Adoma, Secours Populaire Français...) et d'autres à venir...
- Des conventions signées au niveau local.



En 2019 : 9,6% des détections



## Situations d'urgences/Contact Assurance Maladie

**Rappel :** Une Ligne Urgence Précarité avait été mise en place dans le cadre des actions Planif, pour recevoir des appels des professionnels de santé liés à des situations d'urgence en matière d'accès aux droits à l'Assurance Maladie et d'accès aux soins.

⇒ C'est à dire celles qui, prises en charge selon les circuits et délais de traitement classiques, seraient fortement susceptibles d'aggraver la vulnérabilité de la personne.

NB : concrètement, il s'agit de cas où l'assuré est en situation de soins imminents

Cette ligne permettait :

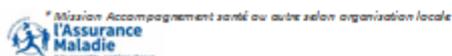
- un accès rapide et direct à un interlocuteur unique de la Caisse Primaire,
- la réponse à une difficulté urgente d'accès à la prise en charge de soins,
- un traitement rapide, coordonné et global.

Ces lignes sont fermées depuis mi juillet 2020

**Pour les partenaires** ⇒ Volonté d'offrir un traitement homogène des appels en lien avec des **situations d'urgence telles que définies ci dessus** sur l'ensemble du territoire (36 46) par le langage naturel « Urgence partenaire »



Une communication locale sera faite par les organismes auprès de leurs partenaires



## Missions accompagnement santé en chiffre

- En 2019 : 80 230 personnes orientées dans les différentes MisAS
  - Dont 59 % de femmes.
  - Dont 45 % de personnes vivant seules, 15 % de familles monoparentales.
  - Dont 47 % sans activité professionnelle.
  - Dont 30 % sans organisme complémentaire (yc CSS).
- En 2019 : 36 580 accompagnements **avec soins réalisés**, dans les différentes MisAS
  - Dont 58 % avec un accompagnement aux droits (C2S, accès à un OC, carte Vitale...).
  - Dont 27 % avec un accompagnement financier.
  - Dont 62 % avec une orientation dans le parcours de soins.
  - Dans le même temps, 33 431 accompagnements ont été **clôturés sans réalisation de soins**, soit pour saisie non pertinente, soit pour refus de l'assuré ⇒ Mais près de 30% ont permis un accompagnement aux droits.
- Plus de 127 000 renoncements constatés (pour 80 230 saisines) : en moyenne 1,6 renoncement par saisine
  - Dont 29 % de soins dentaires prothétiques.
  - Dont 23 % d'actes de spécialistes.
  - Dont 12 % de soins d'optique.
  - Dont 10 % de soins dentaires conservateurs.

