

Convention de partenariat pour l'accès aux droits et soins.

Entre :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Côte d'Or, sise au 1 D Boulevard de Champagne à Dijon, représentée par son Directeur, Monsieur Lilian VACHON

Et :

- La Ville de Dijon, représentée par sa maire, Madame Nathalie KOENDERS,
- Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Dijon, représenté par son vice-président, Monsieur Antoine HOAREAU,
- Dijon Métropole, représentée par son président, Monsieur François REBSAMEN,

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.

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'informations, 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/la CRAMIF (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail/Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île de France) et les DRSM (Directions Régionales du Service Médical).

Dans ce cadre, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Côte d'Or s'engage aux côtés de Dijon Métropole et de la Ville de Dijon pour que l'ensemble des offres de services portées par les équipes de la CPAM en matière de prévention, d'accès aux droits et d'accès aux soins soient connues et valorisées au profit des habitants du territoire.

La Ville de Dijon, le CCAS de Dijon et Dijon Métropole voient leur action sociale portée par une seule et même direction, la Direction de l'action sociale. Celle-ci

- Mène une politique générale de prévention et de développement social local,
- Facilite l'accès aux droits pour tous sans discrimination,
- Lutte contre l'isolement et la rupture du lien social,
- Favorise les parcours résidentiels et le maintien dans le logement,
- Détecte les situations de détresse,
- Lutte contre la grande précarité,
- Favorise la cohésion sociale et la démarche participative des usagers.

Cette action s'adresse à toute personne souhaitant être accompagnée dans l'amélioration de sa situation sociale au sein de plusieurs structures d'accueil et singulièrement les huit Points d'Accès aux Droits présents sur le territoire métropolitain.

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 la direction de l'action sociale.

Article 1 : Objet de la convention

Cette convention a pour objet de :

- Renforcer les relations existantes, entre les signataires, sur l'accès aux droits et aux soins des publics de la direction de l'action sociale.
- Initier entre les signataires, de nouvelles coopérations (prévention, bilans de santé, etc.).

Article 2 : Public concerné

Sont concernées par ce partenariat, toutes les personnes accompagnées par les services de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole.

Article 3 : Engagements des parties

La CPAM de Côte d'Or s'engage à :

- Organiser des sessions de formation à destination du personnel des services de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole :
 - Les dispositifs d'accès aux droits (droits de base, complémentaire santé solidaire, AME, etc.) ;
 - Les dispositifs d'accès aux soins (Mission Accompagnement Santé, parcours de soins, etc.) ;
 - Les offres de prévention ;
 - Les services du centre d'examen de santé (CES) ;
 - Les services d'aides (actions sanitaires et sociale, service social, etc.) ;
 - Les services en ligne de l'Assurance Maladie (compte Ameli, Espace numérique en santé, etc.) ;
- Définir des modalités d'interventions des agents de l'Assurance Maladie pour :
 - Informer sur les sujets cités ci-dessus ;
 - Promouvoir les services d'« aller vers » proposés par les Caisses.
- Mettre à disposition les supports de communication dédiés (dépliants, affiches, documents, lien internet, etc.) permettant de délivrer une information adaptée :
 - Mettre à disposition un portail Extranet (cf. annexe 1) permettant de faciliter et sécuriser les échanges. Ce portail fait l'objet d'une convention spécifique.
 - Mettre à disposition un outil d'aide au signalement de renoncement aux soins (formulaire dédié – cf. annexe 4).

- Proposer des revues de dossiers sur les situations complexes (droits de base, demande Complémentaire Santé Solidaire – C2S ou l'Aide Médicale de l'État notamment).
- Développer des initiatives locales, en collaboration avec les directions de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole, pour améliorer l'accès aux droits et aux soins des publics en situation de précarité en particulier en matière d'inclusion numérique/illectronisme et d'interprétariat ou dans d'autres domaines en fonction des besoins locaux (*ex : RDV numérique à l'accueil de la CPAM de Côte d'Or*).

L'intégralité de l'offre de services de la CPAM de Côte d'Or est proposée aux services de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole. (cf. annexe n°2).

Les services de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole s'engagent à :

- Adresser les dossiers administratifs des personnes accompagnées (dossier C2S, AME, demande d'affiliation, changement de situation, formulaire saisine MAS, etc.) via le portail dédié mis à disposition dans une seconde convention annexée à celle-ci.
- Orienter vers la CPAM de Côte d'Or, les assurés en situation de fragilité (droits non ouvert, renoncements aux soins, situation de précarité, etc.), en utilisant les items dédiés de l'extranet Partenaire.
- Inscrire les équipes concernées dans le dispositif de formation de la CPAM de Côte d'Or, (5 modules proposés périodiquement)
- Utiliser et diffuser les supports de communication fournis par l'Assurance Maladie.
- Accompagner ses publics dans la réalisation de leurs démarches d'accès aux droits (droits de base, complémentaire santé solidaire, AME, etc.) et aux soins (MAS, parcours de soins, etc.) auprès de l'Assurance Maladie.
- Relayer les offres de services de l'Assurance Maladie (prévention, centres d'exams de santé, etc.) auprès des personnes pour lesquelles elles sont pertinentes.
- Échanger avec le référent de la CPAM de Côte d'Or pour le bon fonctionnement du partenariat (cf. article 4).
- Établir un bilan annuel du partenariat et participer au comité de pilotage.
- Faire évoluer la relation partenariale en fonction des besoins.

Article 4 : Identification d'interlocuteurs référents locaux

Un référent local est désigné pour la Ville de Dijon, pour le CCAS de Dijon, pour Dijon métropole et pour l'Assurance Maladie signataires de la convention (cf. annexe n°3).

Ces référents ont pour mission :

- D'animer cette convention ;
- De fluidifier les échanges ;
- De proposer des coopérations permettant d'atteindre les objectifs fixés par la présente convention ;
- D'établir les bilans annuels et prendre part aux comités de pilotage.

La CPAM de Côte d'Or s'engage à offrir un canal de contact privilégié aux directions de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole dans la présente convention pour toutes les questions techniques, réglementaires et relatives à la gestion des dossiers transmis afin :

- D'obtenir des informations relatives aux dispositifs et prestations en faveur de ses publics, notamment en matière d'accès aux droits et aux soins.
- D'être orienté, si nécessaire, vers les services compétents de la CPAM.
- D'obtenir, en accord avec les personnes accompagnées par les services de la Ville de Dijon, du CCAS de Dijon et de Dijon Métropole, des informations sur l'état d'avancement des démarches administratives engagées.

Il s'agira d'utiliser l'espace partenaire dès sa mise à disposition avec la signature d'une convention dédiée. En cas d'impossibilité d'usage de l'extranet partenaire, la BAL mail relationpartenaires.cpam-@assurance-maladie.fr reste accessible.

Article 5 : Comité de pilotage local

Un comité de pilotage local est mis en place et s'attache à partager les bilans établis par chacune des parties sur les actions de coopération. Il se réunit une fois par an et est composé des référents locaux définis à l'article 4.

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

6.1 Durée

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter de la date de sa signature. Elle est renouvelable par tacite reconduction.

6.2 Renouvellement

Elle pourra être renouvelée expressément.

6.3 Modification

La convention pourra être révisée après évaluation partagée de la première année de fonctionnement.

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 pourra 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, restée sans effet.

Article 7 : RGPD

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

Article 8 : Communication

Les parties s'engagent à valoriser ce partenariat et à développer la communication relative à la présente convention.

Par ailleurs, les parties s'engagent à mentionner dans toute publication ou action de communication la contribution de chacune des parties aux actions menées dans le cadre de la présente convention. La partie à l'initiative de la publication ou de l'opération de communication garde la primeur de ses actions (relations presse, communication institutionnelle, etc.) et transmet le texte pour information à l'autre partie.

Enfin, les parties s'engagent, pour les actions communes, à faire apparaître sur tout support de diffusion leurs logos respectifs dans des formats similaires.

Article 9 : Propriété intellectuelle

Les parties garantissent qu'elles sont propriétaires, cessionnaires ou bénéficiaires d'un droit d'usage des connaissances utilisées ou fournies pour l'exécution de la présente convention, avenants ou conventions particulières qui en seraient issues et que leur utilisation ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

Chaque partie demeure propriétaire des éléments (expertise, données, fichiers, matériels, etc.) qu'elle transmet à l'autre partie et concède à celle-ci un droit d'utilisation en vue de la réalisation des actions prévues dans le cadre de cette 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 des dits travaux et mentionne leur origine.

Article 10 : Sécurité et confidentialité

Les parties s'engagent à respecter mutuellement les obligations relatives à la confidentialité et à la sécurité dont l'étendue est ci-dessous rappelée.

Les parties s'engagent à ne faire usage des informations communiquées par l'une ou l'autre partie que précisément dans le cadre des présentes conditions.

L'une ou l'autre partie qui, à l'occasion de la convention, a reçu de l'une ou l'autre partie, à titre confidentiel, des renseignements, documents ou objets quelconques, est tenue de maintenir la confidentialité attachée à cette communication.

Les parties s'engagent à tenir confidentielles, tant pendant la durée de la présente convention qu'après son expiration, toutes les informations dont elles ont eu connaissance sur l'activité de l'autre partie, sauf autorisation expresse et préalable de cette dernière.

Les informations communiquées par l'une ou l'autre des parties ne sont pas divulguées par l'autre partie, à l'exception des informations qui seraient du domaine public ou qui le deviendraient.

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties peut être recherchée en cas de manquement au respect des consignes par son personnel ou ses sous-traitants, ainsi qu'en matière de contrôle de diffusion de documents.

En cas de non-respect par l'une des parties des obligations résultant du présent article, l'autre partie peut résilier la convention et faire valoir éventuellement un droit à dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Les parties restent tenues au respect des obligations énoncées au présent article postérieurement à la fin de l'exécution de la convention.

Fait à Dijon, le 7 mars 2025

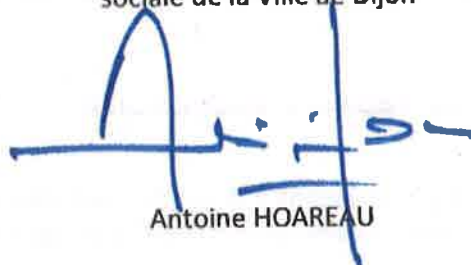
en 4 exemplaires originaux,

La Maire de la Ville de Dijon,



Nathalie KOENDERS

Le Vice-Président du Centre Communal d'Action
sociale de la Ville de Dijon



Antoine HOAREAU

Le Président de Dijon Métropole



François REBSAMEN

Le Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance
Maladie de la Côte-d'Or
Par délégation
La Directrice Adjointe,



Lilian VACHON

Annexes jointes à la convention :

- Annexe 1 : Présentation de l'extranet Espace Partenaires
- Annexe 2 : Brochure à destination des partenaires, professionnels de la solidarité
- Annexe 3 : Coordonnées des référents
- Annexe 4 : Formulaire de saisine MAS

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. Il offre aussi la possibilité de disposer d'actualités et de newsletters éditées par les caisses d'Assurance Maladie.

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

Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins Vous souhaitez faire un signalement de difficulté (accès aux droits et aux soins pour un assuré, Dossier compléments préactivité, rupture de droits, U complètes...), Situation d'urgence, Soins mission accompagnement santé. Nouvelle demande	Demander un rendez-vous pour un assuré Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, CTS...). Nouvelle demande	Transmettre et / ou suivre un dossier Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (Demande d'aide financière, Complémentaire Santé Solidaire (C2S)...). Nouvelle demande
Demander un document Vous souhaitez demander un document concernant un assuré (attestation de droits, CEAM...) ou un document relatif à une offre de prévention (vaccination, le Dénis, Dépistage, Examen de prévention en santé...). Nouvelle demande	Contacter votre organisme d'assurance Maladie Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique / visio ou physique pour une question générale (réglementaire, offres de services de votre organisme d'assurance Maladie, technique...). Nouvelle demande	

ESPACE PARTENAIRES permet de :

-  **contacter l'Assurance Maladie** sur la relation partenariale ;
-  **transmettre une demande ou un dossier pour un assuré** : protection universelle maladie (PUMa), aide médicale d'état (AME), 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 dans 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** ;
-  **être informé des actualités** de l'Assurance Maladie et recevoir les newsletters.

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



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Côte-d'Or

PARTENAIRES PROFESSIONNELS DE LA SOLIDARITÉ

Agissons ensemble pour favoriser l'accès aux soins
de tous les Côte-d'Oriens.



12/06/2024

SOMMAIRE

01

LES INFOS À PORTÉE DE CLIC

02

FACILITER NOS ÉCHANGES

03

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

04

NOS SERVICES ET
ACCOMPAGNEMENTS

05

LES CONTACTS

01

LES INFORMATIONS À PORTÉE DE CLIC



LE BLOG PARTENAIRES

Le blog partenaires

solidarite.ameli-cpam21.fr

- ① **Des informations sélectionnées pour les professionnels de l'accompagnement social, publiées toutes les semaines ;**
- ② **Les formulaires téléchargeables pour faciliter les démarches d'accès aux droits ou aux soins ;**
- ③ **Nos modes de contact (pour les partenaires ou pour les assurés).**



LE BLOG PARTENAIRES

Le blog partenaires c'est aussi :

- Recherche rapide par thème ;
- Info sur nos délais de traitement ;
- Tutos et vidéos pour les assurés afin de faciliter la compréhension des démarches ;
- Notre catalogue de formations.



COMMENT NAVIGUER DANS LE BLOG PARTENAIRES ?

Vous pouvez accéder à l'ensemble des contenus, ou seulement aux contenus qui vous intéressent, via la recherche par tags.

Comment ?

Grâce aux *tags*. Leur liste figure dans la colonne de droite sur le côté du blog. Les tags simplifient votre recherche d'information.

Exemple :

Vous recherchez une information sur nos formations ? Il vous suffit de cliquer dans la colonne de droite sur « Formation ». Vous accéderez alors à une page regroupant toutes les informations à ce sujet, publiées des plus récentes au plus anciennes.

RECHERCHE

TAGS

- > Accès aux soins
- > Accompagnement numérique
- > Aides aux assurés
- > Centre d'examen de santé
- > **Formation**
- > Institutionnel
- > Partenariat
- > Prévention
- > Réglementation
- > Services
- > Subvention partenaires

LES NEWS PARTENAIRES

Chaque mois, notre « News partenaires » vous donne l'essentiel des dernières actualités publiées sur le blog.

Inscrivez-vous [ici](#) pour recevoir la newsletter par mail.



VIDÉOS ET TUTOS POUR LES ASSURÉS

Afin d'accompagner au mieux les assurés dans leurs démarches et leurs droits, l'Assurance Maladie a créé des tutos vidéos.

Accessibles via le Blog partenaires, elles traitent plusieurs thématiques, par exemple :

- Accompagnement numérique
- Contacter la CPAM
- Remboursements

Ces vidéos sont traduisibles dans plusieurs langues.

RECHERCHE

Tappez votre texte

TAGS

- > Accès aux soins
- > Accompagnement numérique
- > Aides aux assurés
- > Centre d'examen de santé
- > Formation
- > Institutionnel
- > Partenariat
- > Prévention
- > Réglementation
- > Services
- > Subvention partenaires

DÉLAIS DE TRAITEMENT

VIDÉOS ET TUTOS
POUR LES ASSURÉS

« PASTEL » : L'OUTIL QUI VOUS GUIDE DANS NOS TÉLÉSERVICES

Téléservices du compte ameli : suivez le guide Pastel pour orienter vos publics selon le type de démarche

<https://pastel.cpam-isere.fr>

Ce guide interactif est **réservé aux professionnels de l'accompagnement**. Il a été conçu par la CPAM de l'Isère et présente :

- L'**équipement nécessaire** pour utiliser le téléservice (ordinateur ou appli)
- Des **pas-à-pas illustrés** expliquant les étapes du téléservice (avec des images)
- Les **cas d'exclusion** éventuels

Quand l'utiliser ? Pour guider un assuré dans une démarche en ligne ou pour former un nouveau collègue.



02

FACILITER NOS ÉCHANGES



LE CONVENTIONNEMENT

Le conventionnement permet de :

- Clarifier nos engagements réciproques ;
- Bénéficier d'offres de services spécifiques ;
- Accélérer le traitement de vos demandes ;
- Garantir des retours d'information réguliers.

Les conventions peuvent être d'initiative nationale ou demandées par un partenaire local.

Contactez-nous :

relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



L'ESPACES PARTENAIRES

L'Espace partenaires

espace-partenaires.ameli.fr

 Si vous avez signé une convention avec l'Assurance Maladie de la Côte-d'Or, vous pouvez demander l'accès à l'extranet Espace partenaires.

 C'est le seul moyen sécurisé pour échanger des informations sur les assurés.



LES REVUES DE DOSSIERS

 Nos experts peuvent recevoir le référent de votre structure pour étudier avec lui les situations complexes. Nous pouvons également organiser un rendez-vous en visio conférence.

 Vous établissez la fréquence des revues en fonction de votre besoin (en présentiel ou à distance).



LA BOÎTE MAIL PARTENAIRES

✉ Pour nous contacter (si vous n'avez pas accès à l'Espace partenaires) vous pouvez nous adresser un mail à :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr.

Ce mode de contact est exclusivement réservé aux professionnels.



03

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS



NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

6 modules permanents :



MODULE 1

Mieux nous connaître
pour mieux orienter vos
publics



MODULE 2

L'accès aux droits : la
Complémentaire santé
solidaire et la protection
universelle maladie.
(PUMA)



MODULE 3

Lutter contre le
renoncement aux droits
et aux soins



MODULE 4

L'arrêt de travail en
maladie, l'accident du
travail, la maladie
professionnelle et
l'invalidité



MODULE 5

L'aide médicale de l'Etat
(AME)



MODULE 6

Les nouveautés
réglementaires

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

 Nous vous proposons aussi des webinaires thématiques accessibles en rediffusion.

 Nous pouvons également construire un module en fonction de vos besoins et le délocaliser dans vos locaux si les conditions sont réunies.

Inscription en ligne sur le site uniquement.

Retrouvez l'ensemble de notre offre de formation sur notre [Blog partenaires](#) et inscrivez-vous [ici](#).



04

NOS SERVICES ET ACCOMPAGNEMENTS



LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ (MISAS)

Lorsque vous détectez une situation de renoncement aux droits ou aux soins, des difficultés pour accéder à une complémentaire santé ou à trouver un médecin traitant, etc.

Adressez votre saisine à

accompagnementsante21@assurance-maladie.fr

**VOUS AVEZ DES
DIFFICULTÉS POUR
VOUS SOIGNER ?**

UN CONSEILLER
ACCOMPAGNEMENT SANTÉ
EST LÀ POUR VOUS.



LE CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ (CES)

Le CES de Dijon propose des examens de prévention en santé (EPS) personnalisés dès l'âge de 16 ans.

Réalisés par une équipe pluridisciplinaire, ils s'adressent aux publics fragilisés n'ayant pas eu recours à cet examen depuis plus de 5 ans.

Ils sont réalisés uniquement sur rendez-vous, individuel ou collectif.

Prenez rendez-vous sur Doctolib.

Adressez votre demande de rendez-vous à ces-inscription.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LE CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ (CES)

 **Pour les personnes diabétiques (type 2) :**
le CES propose des séances d'éducation thérapeutique. Elles permettent un accompagnement long, pour mieux appréhender sa maladie.

 **Pour les fumeurs :** le CES propose une consultation spécialisée d'aide à l'arrêt du tabac animée par une infirmière. Ils choisissent ensemble les solutions thérapeutiques à suivre pour arrêter le tabac.

Contactez le CES :

ces-inscription.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LA PRÉVENTION

Nos chefs de projets prévention proposent leur soutien ou leurs interventions aux partenaires. Vous pouvez les contacter sur les thématiques suivantes :

- ④ **Dépistage des cancers, alimentation, diabète ;**
- ④ **Consommation d'alcool, tabac, vie sexuelle et amoureuse.**

Contacter les chefs de projets prévention :

projet.partenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Quand l'état de santé d'une personne a des impacts majeurs sur sa vie personnelle ou professionnelle, le service social de l'assurance maladie peut être mobilisé.

Par des actions individuelles et/ou collectives, il accompagne toutes les personnes du régime général en cas :

- D'arrêt de travail et d'inquiétudes quant à la reprise d'activité professionnelle ;
- De problème de santé rendant a priori impossible le maintien sur son poste de travail (nécessité d'envisager un projet de reconversion)
- De maladie entraînant des difficultés importantes dans la gestion du quotidien, une perte de confiance et de lien social (acceptation difficile de la maladie et de ses conséquences, etc.)

Comment nous contacter ?

Par mail, avec l'accord de la personne en nous écrivant à :

servicesocial.dijon@carsat-bfc.fr

Par téléphone en composant le 3646 et en indiquant « service social » quand vous êtes invités à exprimer votre demande

Par internet : l'assuré peut écrire au service social via son compte AMELI



L' ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (ASS)

Lorsque le reste à charge est un obstacle aux soins, l'Assurance Maladie de la Côte-d'Or peut proposer une aide financière ponctuelle.

Compléter le formulaire et l'adresser à :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LES APPELS À PROJETS « SUBVENTIONS AUX ASSOCIATIONS »

Le Conseil de la CPAM ouvre chaque année la possibilité aux associations locales de demander un financement pour mettre en place des projets :

- personnes fragilisées par la maladie,
- personnes fragilisées par un handicap,
- personnes fragilisées par les aléas de la vie,
- aidants familiaux,
- prévention de la désinsertion professionnelle.

La campagne d'appel à projets est diffusée par mail au printemps et disponible sur notre [Blog partenaires](#) tag « Subvention partenaires ».



LA MÉDIATRICE

Vous pouvez saisir la médiatrice si vous estimez être témoin d'un refus de soins ou si vous voulez porter réclamation à l'encontre d'un professionnel de santé.

Par exemple : Le professionnel de santé a exigé que l'assuré fasse l'avance des frais engendrés par sa consultation, alors qu'il a présenté sa carte vitale à jour et/ou son attestation de droit à la complémentaire santé solidaire.

Signaler une situation de refus de soins
mediation.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



PRENDRE UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE POUR UN ASSURÉ

Pour répondre aux attentes des assurés, nous proposons une offre de rendez-vous téléphoniques. Ils peuvent être pris par les assurés eux-mêmes ou par les partenaires.

❏ Comment ?

Dans le **compte ameli de l'assuré**, rubrique « prendre un rendez-vous », ou via l'**Espace partenaires** (si l'assuré n'a pas de compte ameli) rubrique « demander un rendez-vous pour un assuré » ou en **appelant le 36 46**.

👍 L'avantage ?

L'assuré est appelé avant de se déplacer pour préparer le rendez-vous. Il est prévenu des démarches à entreprendre et vient avec les documents nécessaires à l'instruction de sa demande. Il obtient des réponses dès le premier contact.



LES ÉCRIVAINS PUBLICS

Pour aider les assurés en difficulté dans leurs démarches, un écrivain public tient une permanence à l'agence CPAM de Dijon :

- Les lundi 14h-16h
- Les mardi 10h-12h
- Les jeudi 14h-16h
- Les vendredi 10h-12h

Il peut aider à compléter les formulaires, à rédiger des courriers pour la CPAM, ou pour lire et comprendre un document.

**Ces permanences sont proposées en partenariat avec l'association Clés 21.*



LES ATELIERS NUMÉRIQUES

Nos conseillers peuvent recevoir individuellement ou organiser des groupes pour aider à l'utilisation des services en ligne de l'Assurance Maladie.

Par exemple : compte ameli, Mon espace santé, annuaire santé d'ameli.fr

Pour l'organisation de l'un de ces ateliers, adressez votre demande via l'Espace partenaires ou par mail :

relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LE JEU « CAFÉ SANTÉ »

Pour rendre la découverte des démarches santé plus ludique et conviviale, l'Assurance Maladie de la Côte-d'Or a créé un jeu de plateau.

Il permet d'apprendre des informations, en équipe, sur la carte vitale, le médecin traitant, la complémentaire santé, le bilan de santé.

Réservez le jeu en nous contactant :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



LES SERVICES D'ACCESSIBILITÉ



Langue anglaise : notre plateforme téléphonique en anglais 09 74 75 36 46 (numéro de téléphone dédié aux assurés).



Autres langues : les tutos et les vidéos peuvent être traduits dans de nombreuses langues.



Sourds et malentendants : plateforme de visio-interprétation disponible depuis ameli.fr ou le compte ameli.



Nos accueils sont équipés de Pocketalk (traducteur vocal instantané) afin de faciliter les échanges avec nos publics ne parlant pas français.

05

NOS CONTACTS



LES CONTACTS POUR LES ASSURÉS



ameli.fr

Le site de référence de l'Assurance
Maladie et l'accès à tous nos
services en ligne



Pour nous contacter :

3646

Service gratuit
+ prix appel

Les assurés peuvent prendre un
RDV téléphonique depuis leur
compte ameli



Une seule adresse postale pour nous écrire :

CPAM de la Côte-d'Or
CS 34548
21045 Dijon cedex

NOS RÉSEAUX SOCIAUX



Instagram
[@Mes tips santé](#)



LinkedIn
[@cpam-cote-d-or](#)



Facebook
[@assurancemaladie21](#)



Twitter
[@Cpam 21](#)



Chaîne YouTube @CPAM
[de la Côte-d'Or](#)

**VOTRE RÔLE EST ESSENTIEL
POUR ACCOMPAGNER LES PUBLICS
FRAGILISÉS À LA SANTÉ.**

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN



Dijon Ville - Dijon Métropole- CCAS de Dijon

Référent convention :

[illegible]

Adminstrateur Espace Partenaires			
NOM		Numéro de téléphone	Adresse Mail
LINE MORHAIN	Chargée de mission Partenariat	06 30 78 17 93	line.morhain@assurance-maladie.fr
Suivi Partenariat			
NOM		Numéro de téléphone	Adresse Mail
LINE MORHAIN	Chargée de mission Partenariat		line.morhain@assurance-maladie.fr
			projet.partenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse nationale

MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

FORMULAIRE PARTENAIRES

DATE DE LA SAISINE

ACCOMPAGNEMENT SANTÉ SOLlicité DANS LE CADRE⁽¹⁾ :

☐

DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS

☐

DE RENONCEMENT OU DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS

☐

DE RENONCEMENT OU DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS LIÉS À UN HANDICAP

☐

DE FRAGILITÉ FACE AU NUMÉRIQUE

☐

DE SITUATION SOCIALE COMPLEXE

COORDONNÉES DE L'ASSURÉ(E)⁽¹⁾ :

NOM

PRÉNOM

DATE DE NAISSANCE

N° DE TÉLÉPHONE

EMAIL

COORDONNÉES DU DÉTECTEUR QUI POURRA ÉVENTUELLEMENT ÊTRE CONTACTÉ PAR LA CPAM POUR DES PRÉCISIONS :

NOM/PRÉNOM

EMAIL

STRUCTURE

N° DE TÉLÉPHONE

QUELLES ACTIONS LE DÉTECTEUR A-T-IL DÉJÀ ENGAGÉ :

☐ DOSSIER DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

☐ DOSSIER D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

☒ AUTRE

(1) Seuls ces champs sont obligatoires. Néanmoins, les autres champs permettent une prise en charge plus rapide dans l'accompagnement de l'assuré(e).



PARTIE À COMPLÉTER EN CAS DE RENONCEMENT OU DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS :

QUELS SOINS NE SONT PAS RÉALISÉS ?

☐ CONSULTATIONS DE MÉDECINE GÉNÉRALE OU SPÉCIALISÉE	☐ CHIRURGIE
☐ ACTE CHEZ UN SPÉCIALISTE, ANALYSES OU EXAMENS MÉDICAUX (soins dentaires, infirmiers, de kinésithérapie, radiologie, biologie...)	☐ PHARMACIE
☐ DISPOSITIFS MÉDICAUX (OPTIQUE, AUDITIF, PETIT ET GRAND APPAREILLAGE...)	☐ AUTRE

DEPUIS QUAND DURE LE RENONCEMENT ?

☐ MOINS DE 3 MOIS	☐ DE 3 MOIS À 1 AN	☐ PLUS D'1 AN	☐ PLUS DE 2 ANS
--	---	--------------------------------------	--

QUELLES EN SONT LES CAUSES ? UN PROBLÈME :

☐ D'ACCÈS AUX DROITS (médecin traitant, couverture assurance maladie et/ou complémentaire, ALD)	
☐ DE RESTE À CHARGE	☐ DE TRANSPORT
☐ D'AVANCE DES FRAIS	☐ DE DÉMARCHES TROP COMPLIQUÉES
☐ DE DÉLAIS DE RDV TROP LONGS	☐ DE REFUS DE PRISE EN CHARGE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ
☐ AUTRE	

À faire signer par l'assuré(e) ou à défaut, en cas de détection à distance, lui communiquer les informations ci-après (dans ce cas, un courrier lui sera adressé pour confirmer son accompagnement) :

J'accepte que mes coordonnées soient transmises à la Mission accompagnement santé de ma Caisse d'assurance maladie afin d'être contacté(e) pour un accompagnement santé personnalisé et d'un suivi adapté.

Signature de l'assuré(e) :

Mention d'information pour l'assuré(e) :

La mise en oeuvre de ce service d'accompagnement nécessite le traitement de données à caractère personnel vous concernant dans le strict respect du principe de confidentialité. Le traitement vise à permettre l'accompagnement et le suivi de votre dossier pour votre accès aux soins et à la santé. Sauf opposition expresse de votre part, vos données peuvent être traitées à des fins d'évaluation et d'études. Vos données ne sont pas conservées au-delà de 18 mois après la fin de l'action d'accompagnement. Conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à l'effacement en adressant une demande écrite au directeur de votre caisse primaire d'assurance maladie de rattachement ou à son délégué à la protection des données. Pour en savoir plus sur notre politique de protection des données, rendez-vous sur notre site d'information ameli.fr. En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

** DOCUMENT À TRANSMETTRE À LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ DE LA CAISSE DE RATTACHEMENT DE L'ASSURÉ(E) **