



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

PRESENTATION DE L'EXTRANET ESPACE PARTENAIRES

LA RELATION CLIENTÈLE PARTENARIALE AUJOURD'HUI A LA CPAM DE LA CHARENTE

- **Dépôt doc Partenaires : Misas/GB/CSS**

Volume de sollicitations	Type de demande	Volume de sollicitations
1586	Permanences d'Accès aux Soins de Santé Sud Charente	160
	FRANCE SERVICES VAL DE CHARENTE	132
	PASS CENTRE HOSPITALIER DU SUD CHARENTE	102
	CPH Audacia	63
	PASS CHA	59
	CADA France Terre D'Asile	58
	PASS CH Cognac	51
	FRANCE SERVICES CHALAIS	48
	France Services Jarnac	45
	CHA	39
	EFS LA ROCHEFOUCAULD	35
	France terre d'asile	35
Volume de documents		
2431		

- **Boites mail :**

- relationpartenaires16@assurance-maladie.fr : environ 400 mails par mois, tous motifs confondus (FS, Aide numérique, RR, CSS, GB, Partenariat, Misas & ASS)
- 1 bal particulière pour la réception de dossiers AME
- Utilisation bal perso pour gestions des conventions ...
- Bal au CES + site local : <https://bilandesante.cpam16.fr/>
- Bal au service Accompagnement en santé
- ...

OBJECTIFS D'ESPACE PARTENAIRES

- **Extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins et uniquement ce champ (pas d'échanges sur une facture d'hospi par exemple ...)**
- **Des échanges personnalisés, tracés, centralisés, simplifiés et sécurisés entre un partenaire et une caisse d'Assurance Maladie**

FONCTIONNALITÉS



- **Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins** concernant un assuré (saisine Mission accompagnement santé).
- **Transmettre / suivre un dossier** pour un assuré (demande de droits PUMa, de Complémentaire santé solidaire, de renouvellement d'AME....).
- **Demander un rendez-vous pour un assuré** (non autonome dans ses démarches et sans compte ameli).
- **Demander un document** concernant un assuré, *uniquement pour les partenaires tutelles, curatelles habilitées, gestionnaires des jeunes de l'ASE...*
- **Contacter l'organisme d'Assurance Maladie** dans le cadre de la gestion de la convention (propositions d'actions, de rencontres ...)
- **Consulter l'historique des demandes** du partenaire et leurs statuts.
- **Prendre connaissance des actualités** de la caisse et **recevoir la newsletter** partenaires.

PARTENAIRES CONCERNÉS

Partenaires ...

- Œuvrant dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins.
- Conventionnés avec la caisse d'Assurance Maladie (convention accès aux Droits et Aux Soins)
- Signataires d'un avenant sur l'utilisation d'Espace Partenaires.



ATOUTS D'ESPACE PARTENAIRES



- Disponible sur PC, tablette, smartphone.
- Echanges sécurisés.
- Simple et fluide d'utilisation.
- Peut regrouper, en un même lieu, toutes les sollicitations liées à l'accès aux droits et aux soins, classées par motifs de demandes.
- Conforme CNIL et RGPD.

URL ET PROFILS

Espace Partenaires est accessible par internet :

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



2 profils distincts



« Gestionnaire » Partenaire :

- Son compte est créé par la caisse dès signature de l'avenant d'utilisation d'Espace Partenaires.
- Le gestionnaire crée les profils techniciens de sa structure.
- Il peut se créer aussi un compte technicien, s'il le souhaite.
- Nombre de gestionnaires possibles :

De 1 à 10 employés / bénévoles = jusqu'à 2 gestionnaires,

De 11 à 25 employés / bénévoles = jusqu'à 3 gestionnaires,

Plus de 25 employés / bénévoles = jusqu'à 5 gestionnaires.

Utilisateurs, dit « Technicien » Partenaire :

- Le Technicien utilise les offres de services Espace partenaires : dépôt et suivi de demandes.
- Nombre de techniciens possibles : **comptes ouverts selon les besoins, avec tact et mesure.**

Les comptes non utilisés pendant 3 mois sont suspendus puis supprimés au bout de 6 mois d'inactivité

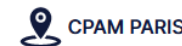
PAGE D'ACCUEIL ET OFFRES DE SERVICES

CPAM avec laquelle
le partenaire
échange

Nom de
l'utilisateur
partenaire



Espace Partenaires



ERIC DUPONT

Historique des demandes

Liste de
toutes les
démarches
effectuées et
leurs statuts
de gestion

Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins



Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré : Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...), Droits, Situation d'urgence, Saisine mission accompagnement santé, Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré.

Nouvelle demande

Demander un rendez-vous pour un assuré



Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, C2S...).

Nouvelle demande

Transmettre et / ou suivre un dossier



Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude 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, MT'Dents, 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

Les 5 offres de
services
disponibles dans
Espace Partenaires

SIGNALER UNE SITUATION DE DIFFICULTÉ D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins

Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré : Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...), Droits, Situation d'urgence, Saisine mission accompagnement santé, Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré.

Motif de la demande *

Sélectionner un motif ▼

Personne concernée

Civilité *

☐ Madame ☐ Monsieur

Nom * **Prénom ***

Date de naissance * **Lieu de naissance ***

(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

Téléphone *

Pièces jointes

fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.



Télécharger vos fichiers

Glissez/déposez ou cliquez ici pour ajouter vos fichiers.

Liste des pièces jointes

Aucune pièce jointe enregistrée.

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Saisine mission accompagnement santé

Saisine de la Mission
accompagnement santé en ligne,
avec une case à cocher afin d'indiquer
que vous avez bien recueilli le
consentement de l'assuré, à l'oral

TRANSMETTRE / SUIVRE UN DOSSIER

Soumettre une demande d'étude de dossier
 Vous souhaitez nous soumettre une demande d'étude de dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Motif de la demande *
 Sélectionner un motif

Personne concernée
Civilité *
☐ Madame ☐ Monsieur
Nom * **Prénom ***

Date de naissance * **Lieu de naissance ***
 (N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

Téléphone *

Pièces jointes
 fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.

Télécharger vos fichiers
 Glissez/déposez ou cliquez ici pour ajouter vos fichiers.

Liste des pièces jointes
 Aucune pièce jointe enregistrée.

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Annuler **VALIDER**

8 fichiers maximum, de 5 MO chacun peuvent être déposés. Les extensions de fichiers acceptées : pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg

AME - Dépôt de dossier

AME - Où en est la demande ?

Autre motif d'étude de dossier

Accident du travail / Maladie Professionnelle - Dépôt de dossier

Accident du travail / Maladie Professionnelle - Où en est la demande ?

Arrêt Maladie, Maternité et Paternité - Dépôt de dossier

Arrêt Maladie, Maternité et Paternité - Où en est la demande ?

Complémentaire Santé Solidaire (C2S) - Dépôt de dossier

Complémentaire Santé Solidaire (C2S)- Où en est la demande ?

Demande d'aide financière - Dépôt de dossier

Demande d'aide financière - Où en est la demande ?

Invalidité- Dépôt de dossier

Invalidité - Où en est la demande ?

Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier

Ouverture de droits (affiliation) - Où en est la demande ?

Changement de situation - Dépôt de dossier

Changement de situation - Où en est la demande ?

Remboursement de soins

Remboursement de transports

DEMANDER UN RENDEZ-VOUS POUR UN ASSURÉ

Demander un rendez-vous pour un assuré

Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, C2S...).

Motif de la demande *

Sélectionner un motif

Personne concernée

Civilité *

☐ Madame ☐ Monsieur

Nom *

Prénom *

Date de naissance *

Lieu de naissance *

(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

Téléphone *

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Annuler

VALIDER

Accompagnement sur le compte ameli
AME
Arrêts de travail, Indemnités journalières
Autre motif de RDV

Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
Capital décès
Examen de Prévention santé
Pension d'invalidité
Rente AT/MP

Cette offre s'adresse uniquement aux personnes non autonomes et qui ne bénéficient pas de compte ameli



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

DEMANDER UN DOCUMENT (QUI SERA ENVOYÉ À L'ASSURÉ)

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, MT'Dents, Dépistage, Examen de prévention en santé...).

Documents *

Attestation de droits

Autre type de document

Certificat provisoire CEAM

Formulaire carte vitale

Offres de prévention

Personne concernée

Civilité *

☐ Madame ☐ Monsieur

Nom *

Prénom *

Date de naissance *

Lieu de naissance *

(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

Téléphone *

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Annuler

VALIDER

Attestation de droits

Autre type de document

Certificat provisoire CEAM

Formulaire carte vitale

Offres de prévention

Relevé d'indemnités journalières

Relevé de pension d'invalidité



Pour les offres de services
« Demander un rendez-vous pour
un assuré » et « Demander un
document », il est impossible de
joindre des PJ à la demande.



CONTACTER VOTRE ORGANISME D'ASSURANCE MALADIE

Contactez 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...)

Motif de la demande *

Sélectionner un motif

Modalités de rendez vous *

Téléphonique / Visio Physique

Pièces jointes

fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.

Télécharger vos fichiers

Glisser/déposer ou cliquer ici pour ajouter vos fichiers.

Liste des pièces jointes

Aucune pièce jointe enregistrée.

Commentaires * (5000 caractères maximum)

Annuler VALIDER

Connaître les évolutions législatives et réglementaires
Connaître les offres de service de l'organisme d'Assurance Maladie
Contexte exceptionnel
Gérer la convention de partenariat
Signaler des modifications du ou des compte(s)
Gestionnaire(s) PARTENAIRE

Eléments qui permettront à la caisse de mieux comprendre votre requête.
5000 caractères maximum acceptés

Télécharger les fichiers que vous souhaitez joindre à votre demande.
2 possibilités :
via l'explorateur de fichiers
via le glisser-déposer

HISTORIQUE DES DEMANDES

Toutes les demandes déposées par votre structure sont récapitulées dans le menu « **Historique des demandes** », pour l'organisme d'Assurance Maladie sélectionné. Elles sont classées par défaut par date en inversement chronologique (les plus récentes en haut)

Historique des demandes

1-8 sur 8 résultats

Affichage 10 Trier par Date de dépôt ordre Z-A

Soumettre une demande d'étude de dossier Nouveau

★ 2233100012 16/02/2022 16h30min

Demandeur **LAPIERRE Martine** Personne concernée **Monsieur PRINCE Marius**

Consulter le détail

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Nouveau

★ 2233100011 15/02/2022 14h11min

Demandeur **LAPIERRE Martine**

Consulter le détail

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Résolu

★ 2233100007 03/02/2022 14h40min

Demandeur **CHAUSSON Victor**

Consulter le détail

Contactez votre organisme d'assurance Maladie Pris en charge

★ 2233100006 02/02/2022 17h05min

Demandeur **CHAUSSON Victor**

Consulter le détail

3 statuts possibles * :

- Nouveau
- Pris en charge
- Résolu

Si un échange Q/R est initié après le statut « résolu », les statuts pourront être :

- Message envoyé
- Message reçu
- Clôturé

* « **Nouveau** » : vous venez de déposer la demande.

« **Pris en charge** » : la caisse prend en charge votre demande.

« **Résolu** » : la caisse a apporté une réponse à votre demande

REPONSE DE LA CAISSE À UNE DEMANDE

← Revenir à l'historique

★ Numéro demande 2233100002	🕒 Date de dépôt 02/02/2022 16h26min	👤 Demandeur CHAUSSON Victor
	📅 Date statut 02/02/2022 16h34min	🔍 Statut de la demande Résolu
📁 Offre de service Soumettre une demande d'étude de dossier	👤 Personne Concernée Madame TUTU Joséphine	🏠 Motif Etude de C2S
	🎂 Date de naissance 10/10/1971	📍 Lieu de naissance 44
📞 Téléphone 07.00.00.00.00	💬 Commentaire Hospitalisation en cours	
💬 Réponse Prise en charge faite		
📎 PJ envoyée(s) Att sur honneur.docx BS.pdf		📎 PJ reçue(s) Aucune pièce jointe reçue.

Date du dernier statut

Offre de service

Coordonnées de la personne concernée

Réponse de la caisse

Nom des pièces jointes déposées (par sécurité, le contenu des PJ déposées n'est pas consultable)

Pièces jointes reçues, à télécharger pendant 15 jours maximum

ACTUALITÉS

[Retour](#)

Qui peut bénéficier de la Complémentaire santé solidaire ?



Publié le 12/08/2024

La *complémentaire santé solidaire* est une aide pour payer les dépenses de santé en cas de faibles ressources

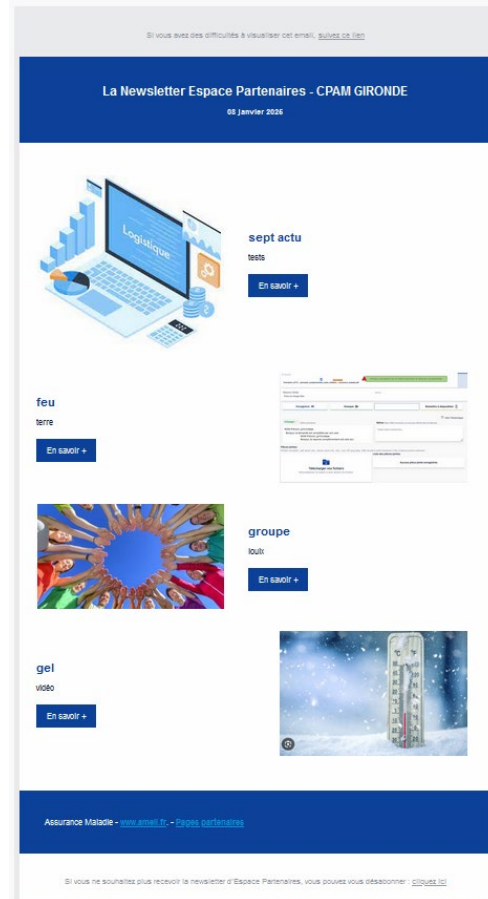
Vous avez droit à la Complémentaire santé solidaire :

- si vous bénéficiez de la prise en charge de vos frais de santé par l'Assurance Maladie** en raison de votre activité professionnelle ou de votre résidence stable et régulière en France (pour en savoir plus, consultez notre article La protection universelle maladie) ;
- si vos ressources sont inférieures à un montant** qui dépend de la composition de votre foyer (voir les conditions de ressources) ;
- et si vous avez déjà eu la Complémentaire santé solidaire**, vous devez être à jour du paiement de vos participations financières (ou en cours de régularisation).

[Actualité précédente](#) [Actualité suivante](#)

- La caisse a la possibilité de publier des actualités pour informer les partenaires, soit sur la prise en charge des assurés, soit sur les relations partenariales.
- Ces actualités sont visibles par le partenaire après connexion à Espace Partenaires (login / mot de passe).
- Si la caisse ne publie pas d'actualités, le technicien partenaire est dirigé sur la page de dépôt des demandes, après connexion à Espace Partenaires (login / mot de passe).

NEWSLETTER



- La caisse a la possibilité de générer une newsletter que les partenaires reçoivent par email : son contenu est une agrégation des actualités publiées dans Espace Partenaires.
- La fréquence d'envoi est déterminée par la caisse.
- Le partenaire a la possibilité de s'abonner ou se désabonner à la newsletter, selon son choix.

RGPD

L'usage d'Espace Partenaires doit respecter les dispositions du RGPD / CNIL, notamment :

- **Les pièces jointes entrantes et sortantes ne doivent en aucun cas excéder celles déterminées comme nécessaires à l'instruction des dossiers.**
- **L'outil est utilisé uniquement dans le cadre de la politique de la Branche Maladie d'accès aux droits, aux soins et à la santé des publics éloignés du système de santé. Son usage se fait après la signature d'une convention métier ADASS + avenant EP.**
- **Les pièces jointes sortantes sont uniquement à destination des partenaires habilités.**
- **Les éléments portés dans les zones commentaires (FO et BO) ne doivent en aucun cas comprendre des informations non pertinentes, inadéquates, ou excessives au regard de la finalité du traitement; les données de santé et les NIR ne sont pas autorisés.**

POUR OBTENIR VOS ACCÈS

Dépôt Doc Partenaires fermera prochainement et la bal relationpartenaires sera suspendue

Il vous appartient de prendre contact avec nous :

- clarisse.viaud@assurance-maladie.fr
- gaelle.guilbert@assurance-maladie.fr

Pour obtenir :

- Le modèle de convention Espace Partenaires qui vous faudra personnalisé au nom de votre structure (attention à la complétude des rubriques en jaune)
 - Les manuels utilisateurs
- Nous attendons vos retours à partir du 04/09/2025
- A réception des documents vous recevrez un mail de confirmation de la création de vos accès