

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE e-DEM 2.0

PREAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la Caisse Primaire d'Assurance Maladie met le service e-DEM 2.0 à disposition de l'Utilisateur.

En acceptant sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur confirme son accord avec les conditions générales d'utilisation suivantes et consent au traitement de ses données à caractère personnel tel que décrit ci-après.

L'application e-DEM, ses contenus et les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux administratifs français seront seuls compétents pour répondre au litige.

1. PRESENTATION DU SERVICE

e-DEM 2 est une application informatique conçue pour faciliter la communication entre les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et leurs publics (assurés, employeurs, professionnels de santé, partenaires).

e-DEM 2.0 permet d'optimiser les processus administratifs et de faciliter les échanges avec les usagers. Les formulaires standardisés permettent de collecter les informations nécessaires de manière cohérente et homogène, ce qui facilite la gestion des demandes et réduit les risques d'erreur ou d'incompréhension.

L'utilisation de ce service est facultatif et gratuit (hors coûts éventuellement liés à votre abonnement auprès d'un fournisseur d'accès) et n'a aucun impact sur les conditions de remboursement et le niveau de prise en charge de l'utilisateur par l'Assurance Maladie.

2. ACCES AU SERVICE

2.1 Modalités d'accès au service

Les utilisateurs de ce service peuvent y accéder :

- par un site internet édité à l'adresse suivante : <https://edem2.cpam-services.fr>
- ou en utilisant un lien web permettant d'accéder aux formulaires en ligne. Ce lien est fourni par les services de la Caisse à l'utilisateur par mail.

La deuxième option permet un accès immédiat au formulaire à travers un lien court ou un QR code. Ce lien court peut être partagé via un e-mail ou imprimé sur un courrier grâce au QR

code, permettant ainsi de transmettre des formulaires spécifiques sans avoir besoin d'un accès direct au site web.

2.2 Disponibilité du service

Le présent service est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 à l'exception des cas de force majeure, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure du réseau de télécommunication ou de difficultés techniques.

Pour des raisons de maintenance, la CPAM pourra interrompre l'accès au service et s'efforcera d'en avvertir préalablement les utilisateurs. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

La CPAM ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une absence de disponibilité du service pour l'un des motifs susmentionnés.

3. GESTION DE PROFIL

3.1 Identification de l'utilisateur :

Afin de pouvoir bénéficier de ce service, l'utilisateur doit compléter l'ensemble des champs requis afin que la Caisse gestionnaire puisse l'identifier et traiter sa demande.

- Pour les assurés :
 - N° de Sécurité Sociale avec sa clé
 - Nom
 - Prénom
 - Date de naissance
 - E-mail
- Pour les employeurs :
 - Siret de l'entreprise
 - Nom de l'entreprise
 - Téléphone
 - Nom du contact
- Pour les médecins et auxiliaires médicaux :
 - Le n° de Sécurité Sociale et sa clé
 - Le n° RPPS
 - Le nom d'exercice
 - Le prénom
 - E-mail
 - Téléphone
 - Adresse
- Pour les transporteurs (taxis et sanitaires) :
 - N° d'Assurance Maladie
 - N° de Siret
 - Nom de l'entreprise

- E-mail
- Téléphone
- Nom du contact
- Adresse du siège social

- Pour les centres de santé :
 - Le numéro d'Assurance Maladie
 - Le nom d'exercice
 - E-mail
 - Téléphone
 - Adresse

3.2 Complément d'information :

L'utilisateur devra préciser, parmi une liste déroulante, le motif de sa demande. Selon son choix, il devra compléter les nouvelles informations demandées.

* : l'étoile rouge indique un champ obligatoire à compléter.

Certaines zones dites de commentaires sont présentes dans l'outil afin que l'utilisateur puisse préciser sa demande. Seules les indications strictement nécessaires au traitement de la demande doivent y être renseignées.

L'utilisateur s'engage à ne pas mentionner de données sensibles et notamment celles relatives à sa santé dans les zones de commentaire.

3.3 Pièces jointes

e-DEM permet la transmission, par l'utilisateur, de pièces à sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'affiliation. Les pièces doivent être déposées dans la zone dédiée au format imposé et ne doivent pas dépasser 2 MO chacune.

L'utilisateur s'engage à ne déposer que les pièces nécessaires au traitement de sa demande et en lien avec le motif sélectionné.

La CPAM se réserve le droit de ne pas traiter les documents qui n'auraient pas de lien avec le motif choisi et ce, sans en avertir l'utilisateur.

3.4 Connexion via FranceConnect

Certains formulaires sont soumis à une authentification via FranceConnect, dispositif d'identification conçu par l'État. L'objectif est de lutter contre les fraudes et les usurpations d'identité.

A la fin de la démarche, un résumé de la demande est présenté à l'utilisateur et est téléchargeable par ses soins.

4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

4.1 : finalité du traitement :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie traite l'ensemble de données personnelles qui lui sont confiées dans le cadre de ses missions et dans le respect des exigences réglementaires relatives à la protection des données personnelles et de la vie privée des personnes.

La Politique générale de protection des données personnelles de l'Assurance Maladie est disponible sur ameli.fr.

Ce traitement a pour finalité principale de permettre aux assurés, employeurs et professionnels de santé de transmettre certaines pièces ou d'accéder à des formulaires en ligne.

4.2 Responsable de traitement -Sous-traitant

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie qui met à disposition de son public le service e-DEM est le responsable du traitement de données au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

A ce titre, elle s'engage à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

4.3 Données collectées

Les catégories de données traitées sont celles nécessaires :

- ❖ Pour l'identification du demandeur, selon sa catégorie, les données personnelles suivantes pourront notamment lui être demandées : Nom, prénom, NIR, N° d'assurance maladie, N° RPPS, date de naissance, adresse...
- ❖ Par la suite, selon le formulaire choisi, les éléments suivants complémentaires pourront notamment être demandés : téléphone, e-mail, adresse, nom d'un contact...

La liste des données personnelles recueillies n'est pas exhaustive. Elle est fonction des formulaires créés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Toutefois, la Caisse applique le principe de minimisation des données pour l'authentification, les pièces jointes demandées et la complétude des questionnaires mis en ligne.

Il appartient à l'utilisateur de ne pas transmettre de données ou de pièces au-delà de celles demandées.

A titre d'exemple, le volet 1 de l'arrêt de travail qui comporte des données médicales ne doit pas être transmis à la Caisse.

4.4 Durée de conservation des données

Le service e-DEM est un service de transmission de formulaires et de pièces à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Les informations sont automatiquement transmises par mail à la Caisse dès validation par l'utilisateur et aussitôt totalement effacées.

4.5 Sécurité des données

Avant toute utilisation du service e-DEM 2.0, il appartient aux utilisateurs de s'assurer, d'une part, que le navigateur ou le réseau à partir duquel ils accèderont au site (réseau domestique ou réseau de l'opérateur de téléphonie mobile) et, d'autre part, que l'environnement d'exploitation des appareils sur lesquels l'application est installée, permettent l'accès dans une configuration sécurisée.

Il leur appartient également de vérifier que la configuration informatique utilisée et l'environnement d'exploitation du ou des appareils utilisés sont sécurisés et ne contiennent notamment aucun virus et qu'ils sont en bon état de fonctionnement.

Seuls les agents individuellement habilités par le Directeur de l'organisme peuvent accéder aux données transmises via le service e-DEM.

4.6 Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'un droit d'opposition sur le traitement de ses données.

Ces droits s'exercent par courrier auprès du Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ou auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO).

Les personnes qui souhaitent s'opposer au traitement de leurs données dans le cadre du service e-DEM sont informées que :

- ❖ l'exercice de ce droit ne sera pris en compte que pour l'avenir. La Caisse ne pourra pas revenir sur une demande transmise via e-DEM et déjà traitée.
- ❖ l'exercice de ce droit a pour conséquence l'annulation de la demande faite via e-DEM et non encore traitée. Une nouvelle demande devra être effectuée par les canaux traditionnels.

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles :

Commission Nationale Informatique et Libertés
3 Place de Fontenoy TSA – 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

4.7 Gestion des traceurs (cookies)

L'application e-DEM ne comporte ni cookie ni traceur.

5. RESPONSABILITES

5.1 Avertissement sur les contenus du service

La responsabilité de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ne pourra être recherchée au titre des documents et des informations transmises par l'utilisateur via e-DEM, ce service s'effectuant sous la seule et entière responsabilité de l'utilisateur.

5.2 Responsabilité de l'utilisateur

Les données personnelles traitées dans le cadre du service sont couvertes par les dispositions de la loi Informatique et le règlement européen sur la protection des données.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation du service et des contenus renseignés et exportés par ses soins, dans le respect des lois et règlements en vigueur et des présentes conditions générales d'utilisation.

L'utilisateur s'engage à respecter les règles d'ordre public qui s'imposent à lui telles que par exemple la réglementation en matière de contenu pornographique, raciste ou illicite.

Il s'engage à ne pas diffuser via e-DEM de messages à caractère injurieux, insultant, dénigrant, dégradant ou n'ayant aucun lien avec l'Assurance Maladie et le formulaire choisi.

5.3 Responsabilité de l'Assurance Maladie

En sa qualité de responsable de traitement, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie a pris toutes les mesures utiles pour assurer la sécurité des données contenues dans le service.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie se dégage de toute responsabilité en cas :

- de survenance d'un événement de force majeure ayant un impact sur le service,
- de problèmes liés au réseau internet,
- de pannes ou dommages résultant des équipements de l'utilisateur ou encore de la contamination du système informatique de l'utilisateur par des virus, attaques et malveillances de tiers,
- d'utilisation d'e-DEM par l'utilisateur non conforme aux présentes conditions générales d'utilisation.

La Caisse ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une absence de disponibilité du service pour l'un des motifs mentionnés dans la partie « disponibilité du service ».

6. PROPRIETE INTELLECTUELLE :

Pour tous les contenus, textes et logos présentés tous droits d'auteur des œuvres sont réservés.

Sauf autorisation formelle écrite préalable, la reproduction ainsi que toute utilisation des œuvres, autres que la consultation individuelle et privée, sont interdites.

Toute demande d'autorisation pour quelque utilisation que ce soit doit être adressée à :
Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Vendée
Service communication

61 rue Alain
85931 la ROCHE SUR YON cedex 9