

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 de la Vendée et les Caisses Primaires d'assurance maladie partenaires mettent le service e-DEM 2.0 à disposition de l'Utilisateur.

L'utilisation du service e-DEM et l'envoi des formulaires complétés par les utilisateurs entraînent l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'utilisation et vaut consentement 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 utilisateurs à travers des formulaires standardisés et leurs pièces jointes.

Ces formulaires permettent de collecter les informations nécessaires au traitement des demandes des utilisateurs afin d'en faciliter la gestion et de réduire les risques d'erreur ou d'incompréhension.

L'utilisation de ce service est facultative et gratuite (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 avertir 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 Informations complémentaires :

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

Certaines zones dites de commentaires sont présentes dans l'outil afin que l'utilisateur puisse préciser sa demande. La complétude de cette zone est facultative. 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 préalable via FranceConnect, dispositif d'identification conçu par l'État. L'objectif est de lutter contre les fraudes et les usurpations d'identité. Pour accéder à ces formulaires l'utilisateur doit avoir préalablement créé un compte d'accès via ce site.

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 :

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.

Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie traitent l'ensemble de données personnelles qui lui sont confiées dans le cadre de leurs 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](https://www.ameli.fr).

4.2 Protection des données à caractère personnel

La caisse primaire d'assurance maladie de la Vendée et les caisses primaire d'assurance maladie offrant l'accès à ce service s'engagent dans le cadre des missions qui leur sont confiées, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de l'ensemble des données personnelles de leur public dans le respect de la vie privée de celui-ci.

Elles se conforment à la réglementation en matière de protection des données personnelles, notamment aux dispositions du règlement européen sur la protection des données (RGPD).

L'Assurance Maladie a établi une politique générale de protection des données personnelles qui témoigne des engagements mis en œuvre dans le cadre de ses activités quotidiennes pour une utilisation responsable des données personnelles (cette politique est consultable sur le site internet [ameli](https://www.ameli.fr).)

En outre, pour information, au sens du RGPD :

- les « données personnelles » sont toutes informations qui concernent les utilisateurs et permettent de les identifier directement (exemples : nom, prénom) ou indirectement (exemples : par un identifiant (n° client), un numéro (de téléphone)).

- le « traitement des données personnelles » est toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement).

4.3 Données traitées

Les données personnelles collectées sont strictement nécessaires à l'objectif poursuivi par la collecte. Les caisses primaires offrant l'accès à ce service s'attachent à minimiser les données collectées, et faciliter les droits des personnes concernées. Elles ne collectent pas de données personnelles à l'insu des personnes concernées et respectent le principe de proportion et pertinence des données collectées.

4.4 Durée de conservation des données

Les caisses primaires d'Assurance maladie destinataires des données, formulaires et pièces jointes veillent à ce que les données ne soient pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire au traitement des demandes et prévue par la réglementation en vigueur.

4.5 Confidentialité et sécurité des données

Toutes les précautions utiles sont prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des utilisateurs, notamment pour empêcher leur perte, altération, destruction ou utilisation par des tiers non autorisés.

Il appartient aux utilisateurs 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 de l'Assurance Maladie individuellement habilités peuvent accéder aux données strictement nécessaires à l'exercice de leurs missions, dans la limite du besoin d'en connaître et le respect du secret professionnel.

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

Conformément à la réglementation relative à la protection des données en vigueur, les personnes dont les données sont traitées disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs données.

Ces droits s'exercent auprès du directeur de leur caisse d'assurance maladie de rattachement en contactant le ou la délégué(e) à la protection des données (DPO).

Le droit d'opposition s'applique sauf à ce que l'organisme justifie d'un motif légitime et impérieux.

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 que les cookies qui sont nécessaires à son fonctionnement. Elle ne comporte pas de 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 / CGU
61 rue Alain
85931 la ROCHE SUR YON cedex 9

La CPAM de la Vendée interdit tout lien hypertexte renvoyant vers le Site, à partir de sites internet ou tous autres supports diffusant des informations à caractère politique, religieux, pornographique, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre et, plus généralement, à la réputation de la CPAM de la Vendée.