

**Caisse
d'allocations familiales**



11, ALLEE DES SOUPIRS
CS 82601
27026 EVREUX CEDEX

**Contrat de service pris en application de
la convention d'accès à « Mon Compte
Partenaire »
(mode gestion déléguée)**

n° 2017 - 187

**Intercom Bernay
Terres de Normandie**

CIAS

Retrouvez toutes les
informations utiles sur



Réf. 45.12

Sommaire

Article 1 – Objet du contrat de service	2
Article 2 – Les démarches préalables à l’utilisation des services de « Mon Compte Partenaire »	2
Article 2.1 – La sécurité.....	3
Article 2.2 – La gestion des habilitations	3
Article 2.2.1 – Description du service inscription déléguée.	3
Article 2.2.2 – Les utilisateurs du service.....	4
Article 3 – Le traitement des incidents à la Caf : le centre de services Caf	5
Article 3.1 – Rôle du centre de services Caf	5
Article 3.2 – Fonctionnement du centre de services Caf.....	6
Le centre de services est ouvert le Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi (de 9h - 12h à 14h -16h).	6
Par téléphone : 02.32.38.99.00	6
Par messagerie : mon-compte-partenaire.cafevieux@caf.cnafmail.fr	6
Les informations suivantes sont à fournir lors de toute saisine du Centre de services Caf :	6
numéro de la convention et nom du partenaire	6
Profil de consultation concerné.....	6
Identité de l'utilisateur	6
Coordonnées de contact (téléphone ou courriel)	6
Article 3.3 – La procédure d’escalade en cas d’urgence	6
Article 4 – Les horaires d’ouverture des services	6
Article 5 – La gestion de la sécurité	7
Article 5.1 – Le responsable sécurité du partenaire	7
Article 5.2 – La politique d’authentification et de gestion des sessions	7
Article 5.3 – La gestion de la traçabilité.....	7
Article 5.3.1 – Gestion des traces	7
Article 5.3.2 – Durée de conservation	7
Article 5.3.3 – Sécurité liée à l’exploitation des traces.....	7
Article 5.3.4 – Demandes de traces	7
Article 6 – Engagement des parties	8
Annexe 1 –les interlocuteurs des partenaires	9
Les interlocuteurs à la Caf	9
Les interlocuteurs chez le partenaire	10
Annexe 2 –Liste des services	11
Annexe 3 –Formulaires	12

Le présent contrat est signé entre :

La **Caisse d'Allocations familiales de l'Eure**

Organisme visé par les articles L112-1 et suivants du Code de la Sécurité sociale
Dont le siège est situé 11 Allée des Soupirs CS 82601 27026 EVREUX CEDEX

Représentée par sa Directrice Madame Annick SOURD

Ci – après dénommée « CAF »

Et **le CIAS – Intercom Bernay Terres de Normandie**

**299, rue du Haut des Granges
27300 BERNAY**

Numéro de SIRET : **200 041 671 00013**

Représenté(e) par son Président Monsieur Jean-Claude ROUSSELIN

Ci – après dénommé(e) « le partenaire »

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 – Objet du contrat de service

Le présent contrat de service a pour objet de définir les engagements de services entre la Caisse d'Allocations familiales de l'Eure et son partenaire le CIAS – Intercom Bernay Terres de Normandie dans le cadre de l'accès par le partenaire à « Mon compte Partenaire ».

Il est conclu en application de la convention d'accès à « Mon compte Partenaire » signée le 16 novembre 2017 par les deux parties.

Il inclut les annexes suivantes :

- Annexe 1 : les interlocuteurs des partenaires
- Annexe 2 : liste des services et bulletins d'adhésion
- Annexe 3 : formulaires

Article 2 – Les démarches préalables à l'utilisation des services de « Mon Compte Partenaire »

Pour pouvoir bénéficier des services de « Mon Compte Partenaire », le partenaire doit remplir plusieurs conditions.

Article 2.1 – La sécurité

Pour répondre à l'une des exigences du Référentiel général de sécurité (« Rgs »), les connexions issues de navigateurs obsolètes, non sécurisés et ne répondant pas à l'état de l'art, seront refusées par « Mon Compte Partenaire ».

Le partenaire veillera à ce que les navigateurs équipant les ordinateurs de ses personnels ou ses sous-traitants, utilisateurs habilités à accéder à « Mon Compte Partenaire » répondent à l'état de l'art en matière de sécurité informatique.

Le partenaire s'engage à respecter et à faire respecter par ses sous-traitants, les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment à effectuer les formalités nécessaires auprès de la Cnil pour ses propres traitements.

L'ouverture du ou des service(s) est soumise au respect des formalités informatiques et libertés par le partenaire pour son propre traitement et à la signature de la convention, du contrat de service et du (des) bulletin(s) d'adhésion.

Article 2.2 – La gestion des habilitations

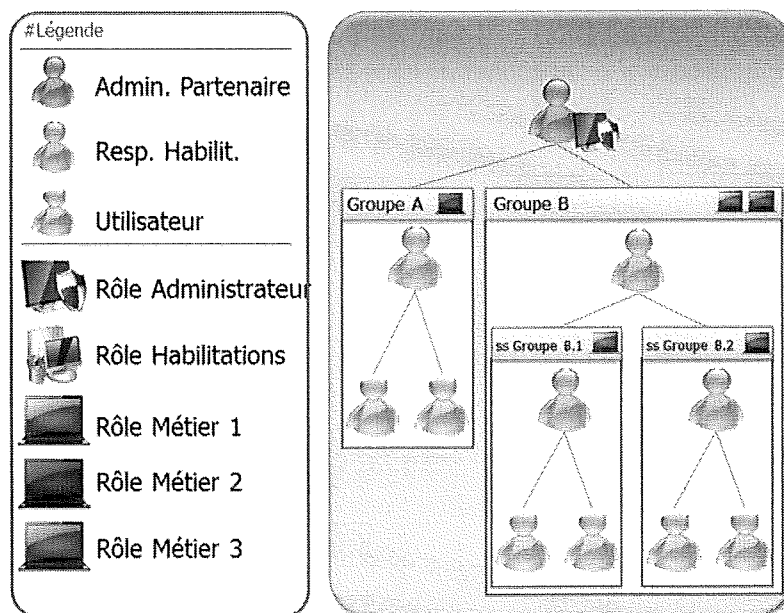
Les parties optent, pour l'accès par le partenaire à « Mon Compte Partenaire », pour le mode délégué de gestion des habilitations.

Ce mode de gestion s'applique à l'ensemble des services mis à disposition du partenaire. Toute prise en compte effective de modification de ce mode de délégation se fera après signature d'un avenant au contrat de service.

Article 2.2.1 – Description du service inscription déléguée.

Dans le cadre de cette gestion déléguée, l'autorisation d'utilisation de « Mon Compte Partenaire » est liée à la délivrance par la Caf d'un identifiant et d'un mot de passe à l'Administrateur du partenaire, gestionnaire principal des habilitations ¹du partenaire ainsi qu'à son suppléant². La Caf assure uniquement la gestion de ces droits d'accès (service d'habilitation déléguée et service(s) métiers).

La Caf détermine obligatoirement et pour chaque service (et chaque rôle si besoin) le nombre maximal d'habilitations qui peuvent être créées par le partenaire.



L'inscription au service de gestion déléguée permet aux responsables d'habilitation, gestionnaires délégués d'habilitation, de transmettre des habilitations à des personnes ou des groupes de personnes pour :

- Utiliser le service ;
- Inscrire des personnes ou des groupes de personnes à des services ;
- Déléguer l'administration des utilisateurs, des groupes de personnes et des habilitations.

Le gestionnaire des habilitations du partenaire veille à l'attribution des accès dans le strict respect de la description des services figurant dans les bulletins d'adhésion et suivant le principe de moindre affectation. En d'autres termes, l'habilitation ne doit donner accès strictement qu'aux données nécessaires à l'atteinte de la finalité.

La Caf assure une supervision de la gestion ainsi déléguée au partenaire et peut interroger ce dernier à tout moment sur la pertinence de l'affectation d'habilitations et de leur usage.

En cas de manquement constaté dans la gestion des habilitations, la Caf peut suspendre à tout moment l'habilitation à titre conservatoire, forcer la modification des mots de passe utilisateurs, voire supprimer la délégation d'habilitations et reprendre la main sur la gestion des habilitations du partenaire.

Article 2.2.2 – Les utilisateurs du service.

Le gestionnaire d'habilitations est la personne d'un organisme responsable de l'attribution ou du retrait des droits d'accès aux services sécurisés. Il peut s'agir soit d'un l'administrateur, soit d'une responsable d'habilitation.

On distingue deux types de gestionnaires :

- L'Administrateur, gestionnaire principal d'habilitation de l'organisme, et son suppléant : ce sont les personnes désignées par contrat de service, dont les droits sont exclusivement gérés par l'administrateur des habilitations de la Caf ;
- Le(s) responsables d'habilitations, gestionnaire(s) délégué(s), peuvent être désignés en fonction de l'organisation souhaitée.

Ces gestionnaires (principaux-et délégués) ont accès à trois types de fonctions :

- La gestion des utilisateurs ;
- La gestion des groupes ;
- La gestion des habilitations à des services.

Ainsi, ce sont les gestionnaires eux-mêmes, quel que soit leur type, qui créent les différents profils en fonction de l'organisation qu'ils souhaitent mettre en place dans leur organisme.

Le gestionnaire principal d'habilitations est tenu de faire chaque année une revue inverse d'habilitations à l'aide des outils proposés dans « Mon Compte Partenaire » et d'en transmettre le résultat à la Caf comme preuve de la réalisation de cette revue.

Article 3 – Le traitement des incidents à la Caf : le centre de services Caf

C'est le gestionnaire des habilitations de l'organisme partenaire qui assure la hot line de niveau 1 avec ses utilisateurs.

La prise en compte des incidents de 1^{er} niveau est assurée par les structures de support utilisateur du partenaire, seules habilitées à contacter le Centre de services Caf³.

Article 3.1 – Rôle du centre de services Caf

Le guichet unique du centre de services Caf a quant à lui vocation à :

- Recevoir et centraliser tous les appels (point d'appel unique pour le signalement de toutes anomalies et fonctionnement) ;
- Assurer le suivi des incidents signalés ;
 - o Diagnostiquer et résoudre les incidents ;
 - o Aiguiller les interventions vers les secteurs appropriés ;
 - o Rendre compte à l'utilisateur ;
- Résoudre les incidents en un minimum de temps ;
- Diminuer les durées d'indisponibilités ;
- Faire le lien avec le national en fonction du problème rencontré ;
- Prévenir les utilisateurs de tout arrêt programmé.

³ Voir tableau « Les interlocuteurs du Partenaire » en annexe 1
 Voir tableau « Les interlocuteurs caf » en annexe 1

Article 3.2 – Fonctionnement du centre de services Caf

Le centre de services est ouvert le Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi (de 9h - 12h à 14h -16h).

Par téléphone : 02.32.38.99.00

Par messagerie : mon-compte-partenaire.cafevieux@caf.cnafmail.fr

Les informations suivantes sont à fournir lors de toute saisine du Centre de services Caf :

numéro de la convention et nom du partenaire

Profil de consultation concerné

Identité de l'utilisateur

Coordonnées de contact (téléphone ou courriel)

Article 3.3 – La procédure d'escalade en cas d'urgence

En absence de réponse du centre de services Caf ou du partenaire dans un délai de 48 heures ou en présence d'une situation jugée urgente par l'une ou l'autre des parties la procédure d'escalade peut être mise en œuvre.

Pour la Caf, les interlocuteurs suivants sont à contacter dans l'ordre présenté ci-après :

- Pour la Caf :
 - Marie-Laure LE-BOHEC, Administrateur CDAP - Référent
 - Nathalie COFFIN, Administrateur CDAP - Responsable sécurité
 - Guillaume CANU, Responsable CDAP

- Pour le partenaire : *renseigner les Prénom, nom, fonction et coordonnées de l'interlocuteur*
 -
 -

Article 4 – Les horaires d'ouverture des services

« Mon Compte Partenaire » est disponible 24 heures / 24 et 7 jours sur 7 (hors opérations de maintenance nationale).

La Caf n'assure pas d'astreinte en dehors de ses heures habituelles de bureaux (de 9h à 16h) et peut planifier des opérations diverses qui peuvent entraîner un arrêt de service.

Pour tout arrêt des services planifiés par la Caf, le Centre de services Caf informera le responsable services du partenaire de tout arrêt des services.

Article 5 – La gestion de la sécurité

Article 5.1 – Le responsable sécurité du partenaire

Le responsable sécurité du partenaire⁴, interlocuteur unique de la Caf, est chargé des relations avec le responsable sécurité de la Caf pour tous les domaines relevant de la sécurité des informations à l'exception des incidents relevant des attributions du Centre de Services Caf.

Les interlocuteurs :

Les interlocuteurs :

- Nathalie COFFIN : responsable sécurité de la Caf

.....
Renseigner le Prénom et le Nom du responsable sécurité du partenaire

Article 5.2 – La politique d'authentification et de gestion des sessions

Le guide utilisateur dématérialisé constituant la référence de la Politique d'authentification et de gestion de session sur « Mon Compte Partenaire » est accessible sur le www.caf.fr.

Article 5.3 – La gestion de la traçabilité

Article 5.3.1 – Gestion des traces

La Caf conserve la trace de toutes les connexions et les actions de l'utilisateur sur les services mis à disposition sur « Mon Compte Partenaire ». Chaque action réalisée dès l'authentification et jusqu'à la déconnexion est historisée.

Article 5.3.2 – Durée de conservation

Les traces mentionnées à l'article 5.3.1 sont conservées pendant une durée de six mois.

Les données liées aux habilitations sont conservées six ans après la dévalidation de l'habilitation.

Article 5.3.3 – Sécurité liée à l'exploitation des traces

L'accès aux données de traçabilité est limité au personnel de la Caf et de la Cnaf spécifiquement habilité à consulter ce type d'information.

Article 5.3.4 – Demandes de traces

Le gestionnaire des habilitations du partenaire ou son suppléant ont accès directement à l'intégralité des traces ;

⁴ Voir tableau « Les interlocuteurs du Partenaire » en annexe 1

Voir tableau « Les interlocuteurs caf » en annexe 1




Les utilisateurs qui souhaitent accéder à leurs traces au titre de l'article 39 de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, doivent se rapprocher de leur responsable hiérarchique afin que la demande soit transmise au gestionnaire des habilitations du partenaire.

Article 6 – Engagement des parties

Les parties s'engagent à respecter ce contrat de service et les annexes associées.

Toute modification à ce contrat devra faire l'objet d'un avenant négocié entre les deux parties.

Fait à Evreux en deux exemplaires, le 16 novembre 2017.

Pour la Caf de l'Eure	Pour le Partenaire
<p data-bbox="193 801 368 837">La Directrice,</p>  <p data-bbox="193 1019 384 1055">Annick SOURD</p>	<p data-bbox="810 801 979 837">Le Président,</p>  <p data-bbox="810 1019 1123 1055">Jean-Claude ROUSSELIN</p> 

Annexe 1 –les interlocuteurs des partenaires

Les interlocuteurs à la Caf

Fonction et dénomination	Adresse mél	Téléphone
Administrateurs		
Administrateur Marie-Laure LE-BOHEC	mon-compte-partenaire.cafevrex @caf.cnafmail.fr	02.32.38.99.00
Administrateur Nathalie COFFIN		
Administrateur Guillaume CANU		
Autres interlocuteurs		
Responsable Sécurité Nathalie COFFIN	nathalie.coffin@cafevrex.cnafmail.fr	02.32.38.98.61
Responsable « Mon Compte Partenaire » Guillaume CANU	guillaume.canu@cafevrex.cnafmail.fr	02.32.38.98.69
Responsable Informatique Philippe VUILLAUME	philippe.vuillaume@cafevrex.cnafmail.fr	02.32.38.98.30
Guichet unique du Centre de services Caf	mon-compte-partenaire.cafevrex@caf.cnafmail.fr	

Les interlocuteurs chez le partenaire

Fonction et dénomination	Adresse mél	Téléphone
Administrateurs		
Administrateur <i>Indiquer le Prénom et le Nom</i> CHARLES Ludovic <i>Directeur Pôle Enfance Jeunesse</i>	direction.ej@bernaynormandie.fr	06 03 75 02 19
Administrateur <i>Indiquer le Prénom et le Nom</i>		
Autres interlocuteurs		
Responsable Sécurité <i>Indiquer le Prénom et le Nom</i> ROUSSEL Frédéric	informatique@cc-bernay.com	02 32 43 50 06
CIL ou référent Informatique et Libertés <i>Indiquer le Prénom et le Nom</i> ROUSSEL Frédéric	informatique@cc-bernay.com	02 32 43 50 06

Annexe 2 –Liste des services

Numéro	Libellé	Date de mise à disposition
Annexe 2.1	<p style="text-align: center;">CDAP PROFIL T2 :</p> <p>Profil T2 – Prestataires service sociaux : Ce profil est destiné aux prestataires de services sociaux bénéficiaires de subventions d'actions sociales Caf, pour le calcul des participations des familles, basées sur le quotient familial. Il ne peut donc pas être attribué dans le cas d'avantages qui ne bénéficient pas de subventions d'action de la part de la Caf.</p>	Dès validation de la convention par la Caf et délai de traitement

Annexe 2.1 – Bulletin d’adhésion au service « Consultation du dossier allocataire par les partenaires (« CDAP »).

Convention n° **2017 - 187**

Partenaire :

CIAS Intercom Bernay Terres de Normandie

299, rue du Haut des Granges

27300 BERNAY

Le service CDAP permet à des partenaires habilités de consulter diverses données issues du dossier de l’allocataire.

Le service a pour but de :

- Permettre au partenaire d’accéder aux données d’un allocataire en fonction de ses habilitations dans un cadre sécurisé ;
- Limiter les sollicitations auprès de la Caf en restituant les données pertinentes liées aux missions du partenaire.

Article 1 – Les utilisateurs du service

Les différentes catégories de profils d’utilisateurs sont les suivantes :

Profils T1 – Action sociale : Ce profil est destiné aux assistants de service social et aux conseillers en économie sociale et familiale de l’Etat et des départements ; aux assistants de service social des services hospitaliers, des collectivités territoriales, des Caisses régionales d’assurance maladie et de la Mutualité sociale agricole ; aux assistants de service social assurant la fonction de référent unique pour l’insertion sociale des bénéficiaires du Rsa.

Pour les assistants de service social des services hospitaliers, il convient d’interpréter ce profil au sens large. Son objet est de permettre un accès aux assistants de service social des établissements de soins, quelle que soit leur nature juridique. Elle couvre donc notamment les cliniques et les établissements médico-sociaux

Par extension, les assistants de service social des Caisses d’assurance retraite et de la santé (Carsat) et de Mutualité sociale agricole et les services de la Caisse nationale d’assurance vieillesse (Cnav) qui assurent le rôle d’une Carsat pour les départements d’Ile-de-France, sont éligibles à ce profil.

Profil T2 – Prestataires service sociaux : Ce profil est destiné aux prestataires de services sociaux bénéficiaires de subventions d’actions sociales Caf, pour le calcul des participations des familles, basées sur le quotient familial. Il ne peut donc pas être attribué dans le cas d’avantages qui ne bénéficient pas de subventions d’action de la part de la Caf.

Profils T4 – Services instructeurs : Ce profil est destiné aux agents chargés de l’instruction du Rsa pour une consultation a posteriori des dossiers des bénéficiaires (l’instruction du droit proprement dit se réalisant via l’application e-Rsa). L’accès au dossier allocataire nécessite la saisie préalable du numéro instructeur.

Profil T5 – Chargés de suivi des dossiers RSA : Ce profil est destiné aux agents placés sous la responsabilité du président du conseil départemental (ou de l'Agence départementale d'insertion dans les DOM) chargés du suivi des dossiers Rsa.

Profil T18 – Agents des départements en charge du contentieux RSA : Ce profil est destiné aux agents habilités des départements en charge de la gestion et de l'instruction des recours contentieux liés au Rsa. Ne peuvent être consultés que les dossiers des personnes bénéficiaires du Rsa ou ayant été bénéficiaires du Rsa au cours des deux dernières années.

Profil T19 – Agent des départements en charge du contrôle RSA : Ce profil est destiné aux agents des seuls départements dûment habilités et chargés du contrôle a posteriori du Rsa. Ne peuvent être consultés que les dossiers des allocataires bénéficiaires du Rsa ou ayant été bénéficiaires du Rsa au cours des deux dernières années.

Le service est mis à disposition de :




Profils	Nombre d'utilisateurs autorisés*
T1	
T2	20
T4	
T5	
T18	
T19	

*En cas de besoins d'accès supplémentaires, le partenaire doit faire une demande par courriel auprès du le Centre de services CAF.

Article 2 – Pour plus de renseignements

Un dossier de description du service Cdap est mis à disposition sur « Mon Compte Partenaire » après authentification.

Fait à Evreux en deux exemplaires, le 16 novembre 2017.

Pour la Caf de l'Eure	Pour le Partenaire
<p>La Directrice,</p>  <p>Annick SOURD</p>	<p>Le Président,</p>  <p>Jean-Claude ROUSSELIN</p> 

Annexe 3 –Formulaires

Partenaire : CIAS Intercom Bernay Terres de Normandie
Convention n° 2017 -187

Caisse d'Allocations familiales de l'Eure
11 Allée des Soupirs
CS 82601
27026 EVREUX CEDEX

A l'attention de l'administrateur « Mon Compte Partenaire »

Objet : modification d'un administrateur

Prénom et NOM de l'administrateur à habilitier : CHARLES Ludovic

Fonction : Directeur Enfance Jeunesse

Cet administrateur remplace-t-il un administrateur existant : oui non



Si oui,

- précisez les prénoms et noms de l'administrateur à remplacer : _____
- précisez l'adresse mél de l'administrateur à remplacer : _____

Coordonnées :

- Numéro de téléphone (renseigner au moins un numéro) :
 - o Téléphone fixe : _____
 - o Téléphone mobile : 06 03 75 02 19
- Adresse mél personnelle et individuelle : l.charles@bernaynormandie.fr
direction.ej@bernaynormandie.fr

Ces coordonnées seront utilisées par la Caf uniquement dans le cadre de la gestion de l'accès à « Mon Compte Partenaire ».

Pour le Partenaire	L'administrateur désigné
Prénom, Nom et fonction du signataire <u>Jean-Claude ROUSSELIN</u>	Prénom, Nom et fonction du signataire <u>Ludovic CHARLES</u>
 Signature Le Président Jean-Claude ROUSSELIN	 Signature Directeur Enfance Jeunesse

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

027-200003770-20171128-17D094_ContSce-CC

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 08/12/2017