



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Essonne

## **Guide d'utilisation du portail Espace Partenaires**

**CPAM de l'Essonne**

# Portail Espace Partenaires

Portail extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins



**La présente procédure a été élaborée pour l'ensemble de nos partenaires.**  
Si certains ont des procédures spécifiques, veuillez ne pas tenir compte de ce guide

## Fonctionnalités

- **Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins** concernant un assuré (saisine Mission accompagnement santé).
- **Demander un rendez-vous pour un assuré** (non autonome dans ses démarches et sans compte Ameli).
- **Transmettre et / ou suivre un dossier** pour un assuré (demande de droits PUMa, de Complémentaire santé solidaire, de renouvellement d'AME...).
- **Contacter l'organisme d'Assurance Maladie** avec lequel le partenaire est conventionné.
- **Consulter l'historique des demandes** et leurs statuts.
- **Prendre connaissance des actualités** de la caisse et recevoir la newsletter partenaires.

### 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

### 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

Situation	Offre de services	Motif à sélectionner
Pour poser une question d'ordre générale	Contacter votre organisme d'Assurance Maladie	Connaître les offres de service de l'organisme d'Assurance Maladie
		Connaître les évolutions législatives et réglementaires
		Gérer la convention de partenariat
		Signaler des modifications du ou des compte(s) Gestionnaire(s) PARTENAIRE
Solliciter un accompagnement dans le cadre de difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins, de fragilité face au numérique ou de situation sociale complexe	Signaler une difficulté d'accès aux droits et aux soins	Saisine mission accompagnement santé
<p>Faire une demande de C2S, d'aide financière, d'ouverture de droits ou de renouvellement AME</p> <p>Connaître l'avancement d'une demande pour un de ces motifs dans le cas d'un dossier complexe</p> <p>Faire une demande de rétroactivité (C2S, AME)</p>	Transmettre et / ou suivre un dossier	AME - Dépôt de dossier
		AME - Où en est la demande ?
		Accident du travail / Maladie Professionnelle - Où en est la demande ?
		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 ?
		Ouverture de droits (affiliation) - Dépôt de dossier
		Ouverture de droits (affiliation) - Où en est la demande ?
		Remboursement de soins
		Remboursement de transports
Pour prendre rendez-vous pour un assuré	Demander un rendez-vous pour un assuré	AME
		Arrêts de travail, Indemnités journalières
		Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
		Capital décès
		Rente AT/MP

## Ce que l'on ne peut pas faire

- Il ne nous est pas possible de délivrer une **attestation vitale** via Espace Partenaires.
- Nous n'adressons pas de **code provisoire Ameli**
- Vous ne pouvez pas **déclarer la perte ou le vol de la carte vitale**
  - ➔ Vous pouvez déclarer la perte ou le vol de la carte vitale sur : le compte Ameli, le 3646, en accueil physique ou par courrier à : CPAM 91040 Evry CEDEX

## Les éléments à retenir pour chaque demande

- Afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre vos demandes au fur et à mesure de leur réception.
- Lorsque vous nous transmettez un document, il est important de **regrouper l'ensemble des pièces transmises dans un seul et unique fichier PDF**.
- En cas de réitération de votre demande, nous vous remercions de **joindre à nouveau les pièces justificatives** (hors multi-échanges).
- Toutes les pièces jointes ont une durée de vie de **15 jours maximum**.
- Veuillez indiquer la bonne **date de naissance** de l'assuré (et non une date de naissance fictive).
- Les commentaires doivent comporter le **nom de jeune fille** pour les femmes mariées, des informations permettant d'identifier l'assuré dont vous disposez et sur le contenu de la demande (ou de la situation).
- Veuillez à réaliser **une demande par assuré**/personne accompagnée.

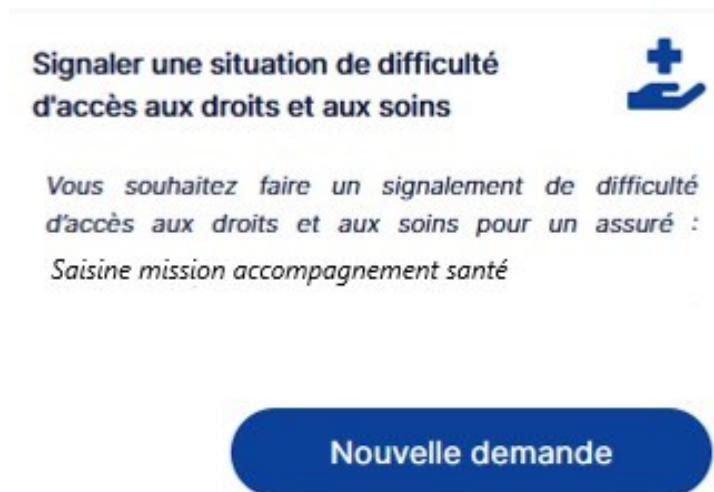
**Dès lors que votre structure a signé une convention Espace Partenaires, merci de ne plus utiliser les adresses mails génériques qui ne sont pas conformes au RGPD.**

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

## ✓ Saisine mission accompagnement santé

**Ce motif ne concerne pas les demandes de rétroactivité (AME, C2S...) ni les demandes relatives aux indemnités journalières**

Si vous accompagnez un assuré qui renonce à ses droits ou aux soins pour des raisons financières, géographiques ou en raison de sa/ses pathologies/handicaps, vous pouvez nous signaler cette situation en sélectionnant :



The screenshot shows a digital form with the title 'Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins' and a blue icon of a hand holding a plus sign. Below the title, it says 'Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré :' followed by a dropdown menu with 'Saisine mission accompagnement santé' selected. At the bottom is a large blue button labeled 'Nouvelle demande'.

En sélectionnant cette offre de service, l'assuré sera recontacté par une conseillère pour faire le point sur ses difficultés et lui proposer de **l'accompagner dans l'ouverture de ses droits et/ou dans sa recherche d'un professionnel de santé.**

Afin de ne pas faire doublon avec les notifications envoyées par l'application BALI, les emails de prise en charge ne sont pas envoyés aux partenaires concernant ce motif.

**L'accompagnement peut être sollicité dans le cadre de difficultés d'accès aux droits et/ou aux soins (liées ou non à un handicap), de fragilité face au numérique ou encore de situation sociale complexe.**

## 2. Demander un rendez-vous pour un assuré

Si vous souhaitez **prendre un rendez-vous pour un assuré**, sélectionnez :

### 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



Choisissez parmi les motifs suivants :


- ✓ **AME**
- ✓ **Arrêts de travail, indemnités journalières**
- ✓ **Complémentaire Santé Solidaire (C2S)**
- ✓ **Capital décès**
- ✓ **Rente AT/MP**

### 3. Transmettre et / ou suivre un dossier

- Si vous accompagnez un assuré dans la constitution d'une demande de **complémentaire santé solidaire**, de **renouvellement AME**, d'**ouverture de droits**, ou de demande d'**aide financière**, de **remboursement de soins**, de **remboursement de transports**, vous pouvez déposer ces types de demandes via Espace Partenaires en sélectionnant l'offre de service « Transmettre et / ou suivre un dossier » puis le motif adapté à la demande déposée.
- En cas de dossier complexe/sensible, si vous souhaitez connaître l'**avancement de votre demande** de **complémentaire santé solidaire**, d'**aide financière**, d'**ouverture de droits**, de **renouvellement d'AME**, d'**accident du travail / maladie professionnelle**, d'**arrêt maladie, maternité et paternité**, de **remboursement de soins**, de **remboursement de transports**, veuillez également saisir l'offre de service « Transmettre et / ou suivre un dossier » puis le motif adapté au type de demande dont vous souhaitez connaître le suivi.

#### ✓ Pour une demande d'AME

Pour toute **demande de renouvellement d'AME**, sélectionnez le motif :



Motif de la demande \*

AME – Dépôt de dossier

**La primo-demande d'AME peut être déposée sur Espace Partenaires uniquement par un établissement de santé (ou une PASS hospitalière) dans lequel le demandeur ou un membre du foyer est pris en charge (hors Centre Hospitalier Spécialisé).** Selon l'endroit où a été déposée la demande d'AME, le dossier doit impérativement comporter **l'attestation de dépôt de la demande d'AME ou la fiche support accueil**, délivrée lors du passage du primo-demandeur à sa caisse de résidence, à l'établissement France Services ou à la PASS de ville ou **le cachet de l'établissement de santé ou la PASS hospitalière sur le formulaire de demande d'AME**, et/ou **le bulletin d'hospitalisation ou une attestation de l'établissement précisant les dates de consultations.**

Dans les autres cas, les demandes doivent être impérativement déposées dans un accueil de la CPAM ou un espace France Service.

Les demandes de renouvellement peuvent être adressées via Espace Partenaires.



→ Les formulaires photo AME, complétés intégralement, sans ratures ni surcharges, doivent comporter une photo en couleur « tête nue » qui doit être bien cadrée, collée sur un formulaire original, le tout, numérisé « bien droit ». A défaut, nous ne pourrions pas produire de carte AME.

## ✓ Pour une demande d'aide financière

Dans le cadre de l'Action Sanitaire et Sociale, l'Assurance Maladie peut aider les assurés et leur famille fragilisés à faire face aux dépenses imprévues liées à leur état de santé.

### 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 \*

Demande d'aide financière – Dépôt de dossier ▾

#### → Aides techniques et accès aux soins

- Optique, dentaire, prothèse auditive, orthodontie, ticket modérateur, forfait journalier, prestations non remboursables, dette mutuelle ...

#### → Aides à caractère social = évaluation sociale

- Déséquilibre budgétaire lié à une maladie, un accident du travail ou une invalidité, aide au logement ...

#### → Aide au maintien de la mutuelle

## ✓ Etude de C2S

Pour toute **demande de Complémentaire Santé Solidaire**, sélectionnez le motif :

### 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 \*

Complémentaire Santé Solidaire (C2S) – Dépôt de dossier ▾

**Pour toute demande d'ouverture de droits accompagnée d'une demande de C2S pour un demandeur d'asile, il faut utiliser le motif « Complémentaire Santé Solidaire (C2S) – Dépôt de dossier ».**



## ✓ Ouverture de droits

Motif de la demande \*

Ouverture de droits (affiliation) – Dépôt de dossier

Il est important d'indiquer le **nom de jeune fille** dans le champ « **Nom** ». Dans la zone « Commentaires », il faut indiquer :

- Le **nom marital**
- Information sur la **situation / activité** de l'assuré (Etudiant, Travailleur Indépendant, Salarié, Sans activité, Migrant, Demandeur d'asile)

Civilité \*

☒ Madame ☐ Monsieur

Nom \*

Prénom \*

BULOT

CHRISTINE

Commentaires \* (5000 caractères maximum)

Numéro d'immatriculation : 1 00 10 10 087 253 25

Nom marital : BAULAIRE

Situation : Sans activité

Pour les **demandes de rattachement** (naissance), il faut joindre :

### Né en France :

- Formulaire S3705 « Demande de rattachement des enfants à l'un ou aux deux parents assurés – assurances maladie et maternité » (téléchargeable sur [ameli.fr](https://ameli.fr))
- La copie de l'acte de naissance de l'enfant

### Né à l'étranger :

- Formulaire S3705 « Demande de rattachement des enfants à l'un ou aux deux parents assurés - assurances maladie et maternité » (téléchargeable sur [ameli.fr](https://ameli.fr))
- Copie intégrale acte de naissance ou un extrait d'acte de naissance avec filiation ou une pièce équivalente établie par un consulat, authentifiée par un cachet lisible  
**ET**
- Pièce d'identité de l'enfant (carte d'identité ou passeport) ou le certificat de contrôle médical de l'enfant délivré par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) dans le cadre du regroupement familial.

## 4. Contacter l'organisme d'Assurance Maladie

**Ce motif vous permet de poser une question d'ordre générale**

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

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...)*

Nouvelle demande

Si vous souhaitez un **accompagnement de la CPAM sur des actions de prévention** (mise à disposition d'affiches ou flyers, intervention sur des forums, ...), vous pouvez faire une demande en sélectionnant le motif de la demande :

Motif de la demande \*

Connaître les offres de service de l'organis ✓

Indiquer dans la zone « commentaires » l'action que vous souhaitez mettre en place. Le pôle « Prévention et Partenariats » vous recontactera.

Si vous souhaitez poser une **question liée à la réglementation**, sélectionnez le motif de la demande :

Motif de la demande \*

Connaître les évolutions législatives et régl ✓

## 5. Consulter l'historique des demandes

Historique des demandes

Historique des demandes

Numéro de demande

10 caractères

Demandeur

Veillez sélectionner

Personne concernée

veillez sélectionner une personne concernée

Offre de service

Choisissez une offre

Statut

Veillez sélectionner un statut

Motif

Veillez sélectionner une offre de service

Date de début de dépôt

dd/mm/yyyy

Date de fin de dépôt

dd/mm/yyyy

Réinitialisation des filtres

Rechercher

8 critères de recherches sont disponibles :

- Numéro de demande
- Personne concernée
- Statut
- Date de début de dépôt
- Demandeur
- Offre de service
- Motif
- Date de fin de dépôt

3 statuts sont possibles :

- Nouveau : vous venez de déposer la demande.
- Pris en charge : la CPAM prend en charge votre demande.
- Résolu : la CPAM a apporté une réponse à votre demande.

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

- Message envoyé : vous écrivez à la caisse.
- Message reçu : la CPAM vous répond.
- Clôturé : l'échange est terminé, le délai des 15 jours est arrivé à son terme ou vous avez clôturé l'échange manuellement.

**Le technicien partenaire dispose de 15 jours pour ré-ouvrir la demande initiale et poursuivre l'échange. Celui-ci est limité à 4 allers/retours et à 8 pièces jointes supplémentaires. L'échange Q/R doit être utilisé uniquement pour poser une question ou transmettre un document afin d'éviter d'allonger les délais de traitement.**

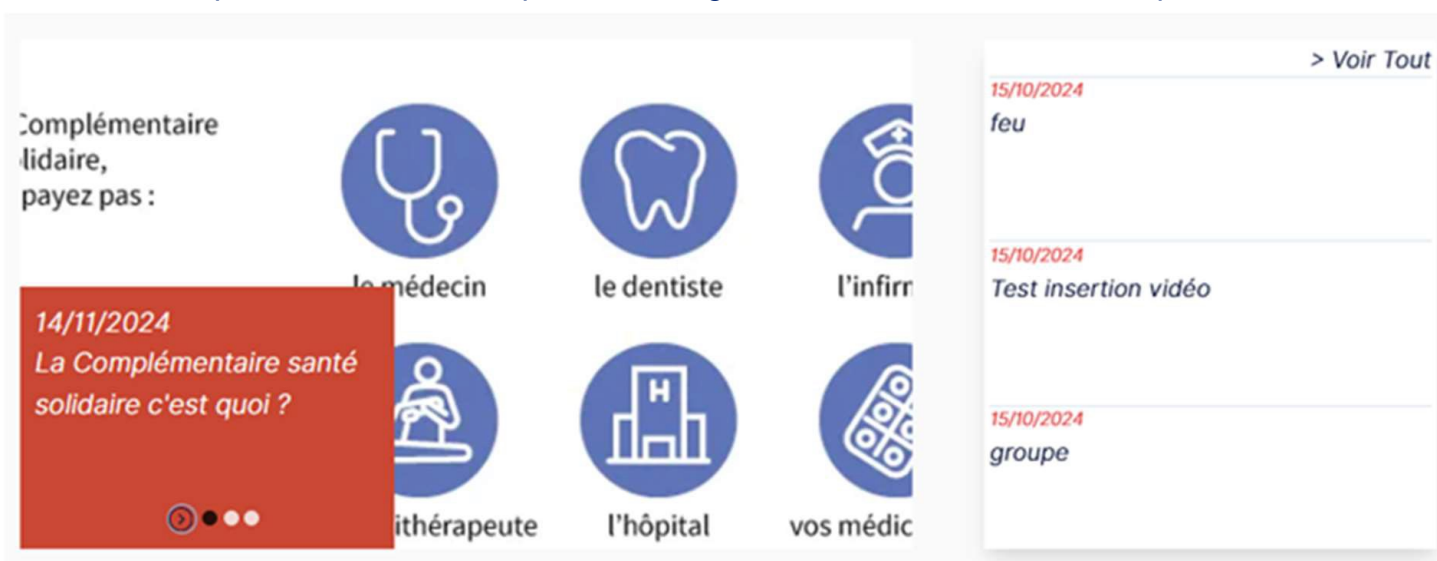
## 6. Prendre connaissance des actualités

### ✓ Les actualités

Après la phase d'authentification par login et mot de passe, les gestionnaires et techniciens partenaires retrouvent la page d'Espace Partenaires qui présente les actualités mises en ligne par l'organisme.

Elles s'affichent sous forme de carrousel avec les 3 actualités les plus récentes et d'un fil d'actualités positionné à droite du carrousel. Ce fil reprend les actualités à partir de la 4ème jusqu'à la 13ème actualité. Un bouton « voir tout » donne accès à l'intégralité des actualités.

Les actualités peuvent concerner la prise en charge des assurés ou les relations partenariales.



Si la caisse ne publie pas d'actualité, le gestionnaire ou le technicien partenaire est dirigé automatiquement vers :

- Le menu « gestion des comptes » (pour le gestionnaire partenaire),
- Le menu « dépôt de demandes » (pour le technicien partenaire).

### ✓ La newsletter

L'abonnement à la newsletter est possible, soit au moment de l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de cette nouvelle version d'Espace Partenaires, soit en activant le bouton « Je souhaite recevoir la newsletter par e-mail » situé sous l'encart des actualités « A la une ».

Vous pouvez vous désabonner à tout moment en désactivant le bouton « Je souhaite recevoir la newsletter par e-mail » situé sous l'encart des actualités « A la une », soit à la réception de la newsletter en cliquant sur le message « Si vous ne souhaitez plus recevoir la newsletter d'Espace Partenaires, vous pouvez vous désabonner : Cliquez ici ».

La newsletter est composée de plusieurs actualités publiées sur Espace Partenaires. Nous vous invitons à vous abonner à la newsletter pour être informé de ces actualités mais ne manquerons pas de vous tenir au courant des évolutions via les canaux habituels.