



## Mon Compte Partenaire



# Contrat de services pris en application de la convention d'accès à l'espace sécurisé « Mon Compte Partenaire »

N° 2023/M/2907

**METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE**

# Sommaire

Article 1 – Objet du contrat de services .....	3
Article 2 – Les démarches préalables à l’utilisation des services de « Mon Compte Partenaire » .....	3
Article 2.1 – La sécurité .....	4
Article 2.2 – La gestion des habilitations.....	4
Article 3 – Le traitement des incidents à la Caf : le centre de services Caf.....	6
Article 3.1 – Rôle du centre de services Caf .....	6
Article 3.2 – Fonctionnement du centre de services Caf .....	6
Article 3.3 – La procédure d’escalade en cas d’urgence .....	6
Article 4 – Les horaires d’ouverture des services.....	7
Article 5 – La gestion de la sécurité.....	7
Article 5.1 – Le responsable sécurité.....	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.....	8
Article 6 – Engagement des parties.....	8
Annexe 1 – Les interlocuteurs et le questionnaire.....	9
Les interlocuteurs de la Caf .....	9
Les interlocuteurs du partenaire.....	9

Le présent contrat est signé entre :

La Caisse d'Allocations familiales des Yvelines  
Organisme visé par les articles L112-1 et suivants du Code de la Sécurité sociale  
Dont le siège est situé 7 Rue des Etangs Gobert – CS 90100 - 78011 Versailles cedex  
Représentée par son Directeur, Monsieur Didier Grosjean,

Ci-après dénommée « Caf »  
et

La METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE  
Dont le siège est situé Le Pharo - 58 boulevard Charles Livon - 13007 MARSEILLE  
Représenté(e) par sa Présidente, Madame Martine VASSAL

Ci-après dénommé(e) « le partenaire »

Il est convenu ce qui suit :

## Article 1 – Objet du contrat de services

Le présent contrat de services a pour objet de définir les engagements de services entre la Caisse d'Allocations familiales des Yvelines et son partenaire 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 21 mars 2023 par les deux parties.

Il inclut les annexes suivantes :

- Annexe 1 : les interlocuteurs des partenaires et le formulaire
- Annexe 2 : bulletin d'adhésion au (x) service (s)

## 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

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

### Article 2.2 – La gestion des habilitations

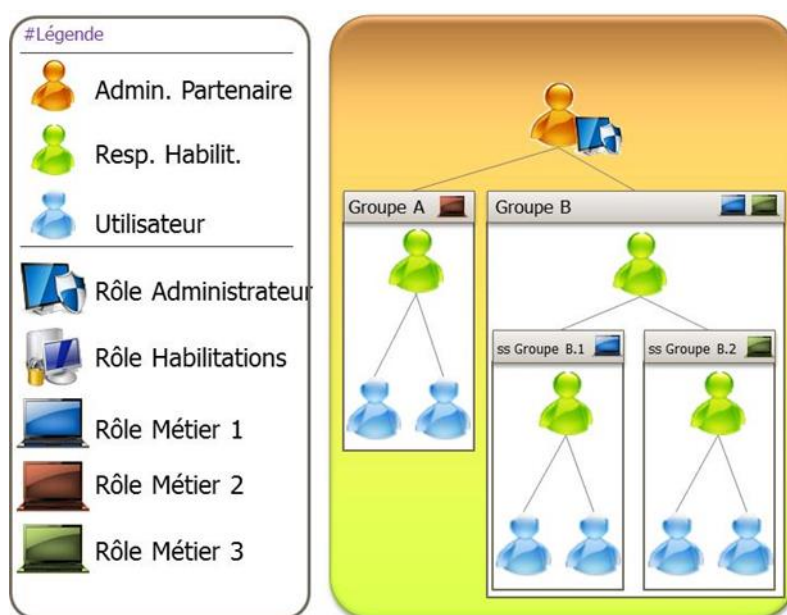
Les parties optent, pour l'accès par le partenaire à « Mon Compte Partenaire », pour le mode délégué de gestion des habilitations.

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 services.

### **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 <sup>1</sup>du partenaire ainsi qu'à son suppléant<sup>2</sup>. 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.

<sup>1</sup> Voir tableau « Les interlocuteurs du Partenaire » en annexe 1

<sup>2</sup> Voir tableau « Les interlocuteurs du Partenaire » en annexe 1

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 administrateur, soit d'un 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 services, 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<sup>er</sup> niveau est assurée par les structures de support utilisateur du partenaire, seules habilitées à contacter le Centre de services Caf<sup>3</sup>.

### Article 3.1 – Rôle du centre de services Caf

Le guichet unique du centre de services Caf a quant à lui vocations 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.

### Article 3.2 – Fonctionnement du centre de services Caf

Le centre de services est disponible via le mail :

[moncomptepartenairernational@cafvelines.cnafmail.fr](mailto:moncomptepartenairernational@cafvelines.cnafmail.fr)

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

En absence de réponse du centre de services Caf ou du partenaire 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 :
  - o Laurence DESCOMBES, Coordinatrice Mon Compte Partenaire, [laurence.descombes@caf78.caf.fr](mailto:laurence.descombes@caf78.caf.fr)
  - o Séverine POIRSON, Responsable Secteur Mon Compte Partenaire, [severine.poirson@caf78.caf.fr](mailto:severine.poirson@caf78.caf.fr)
- Pour le partenaire :
  - o Dominique BASTIDE, Responsable FSL, [dominique.bastide@ampmetropole.fr](mailto:dominique.bastide@ampmetropole.fr)
  - o Rehda CALIFANO, Directeur Cohésion Sociale, [rehda.califano@ampmetropole.fr](mailto:rehda.califano@ampmetropole.fr)

---

<sup>3</sup> Voir tableau « Les interlocuteurs de la Caf » en annexe 1

## 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 (8h30-17h00) 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 dès que possible.

## Article 5 – La gestion de la sécurité

### Article 5.1 – Le responsable sécurité du partenaire

Le responsable sécurité du partenaire<sup>4</sup>, 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 :

- ssi.cafyvelines@caf.cnafmail.fr

### 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](http://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.

---

<sup>4</sup> Voir tableau « Les interlocuteurs du Partenaire » en annexe 1

### Article 5.3.4 – Demandes de traces

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


Les utilisateurs qui souhaitent accéder à leurs traces au titre de l'article 15 du règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 précité, 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 Versailles, en deux exemplaires,

<p>Pour la Caf des Yvelines</p> <p>le 21 mars 2023</p>	<p>Pour le partenaire, METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE</p> <p>Le _____</p>
 <p>Didier Grosjean</p> <p>Directeur</p>	<p>Martine VASSAL</p> <p>Présidente</p>



## Annexe 1 – Les interlocuteurs et le questionnaire

### *Les interlocuteurs de la Caf*

Fonction et dénomination	Adresse mél
<b>Coordinatrice Mon Compte Partenaire</b> Laurence DESCOMBES	<a href="mailto:laurence.descombes@caf78.caf.fr">laurence.descombes@caf78.caf.fr</a>
<b>Responsable Secteur Mon Compte Partenaire</b> Séverine POIRSON	<a href="mailto:severine.poirson@caf78.caf.fr">severine.poirson@caf78.caf.fr</a>
<b>Guichet du Centre de services Caf</b>	<a href="mailto:moncomptepartenairenational@cafyvelines.cnafmail.fr">moncomptepartenairenational@cafyvelines.cnafmail.fr</a>

### *Les interlocuteurs du partenaire*

Fonction et dénomination	Adresse mél
<b>Administrateur</b> Dominique BASTIDE Responsable FSL	dominique.bastide@ampmetropole.fr
<b>Administrateur suppléant</b> Rehda CALIFANO Directeur Cohésion Sociale	rehda.califano@ampmetropole.fr
<b>Responsable sécurités informatiques</b>	
<b>Référent Informatique et Libertés</b>	
<b>Gestionnaire d'habilitations</b> Dominique BASTIDE Responsable FSL	dominique.bastide@ampmetropole.fr
<b>Gestionnaire d'habilitations suppléant</b> Rehda CALIFANO Directeur Cohésion Sociale	rehda.califano@ampmetropole.fr