



**Contrat de service pris en application de la convention d'accès à l'espace sécurisé**

**Mon Compte  
Partenaire**

**Convention N°**

**Partenaire :**

## TABLE DES MATIERES

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 .....	2
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 .....	5
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.....	6
Article 5.1 – Le responsable sécurité du partenaire .....	6
Article 5.2 – La politique d’authentification et de gestion des sessions.....	6
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 .....	7
Annexe 1 –les interlocuteurs des partenaires .....	8
Les interlocuteurs à la Caf.....	8
Les interlocuteurs chez le partenaire .....	9
Annexe 2 –Liste des services.....	10

Le présent contrat est signé entre :

LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA HAUTE GARONNE

Organisme visé par les articles L112-1 et suivants du Code de la Sécurité sociale

Dont le siège est situé 24 RUE RIQUET 31046 TOULOUSE CEDEX

Représentée par SON DIRECTEUR JEAN-CHARLES PITEAU

Ci – après dénommée « Caf »

Et

Partenaire :

Dont le siège est situé

Représenté(e) par :

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 TOULOUSE 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 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 DEMARCHES PREALABLES A 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 SECURITE

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.

[Tapez ici]

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

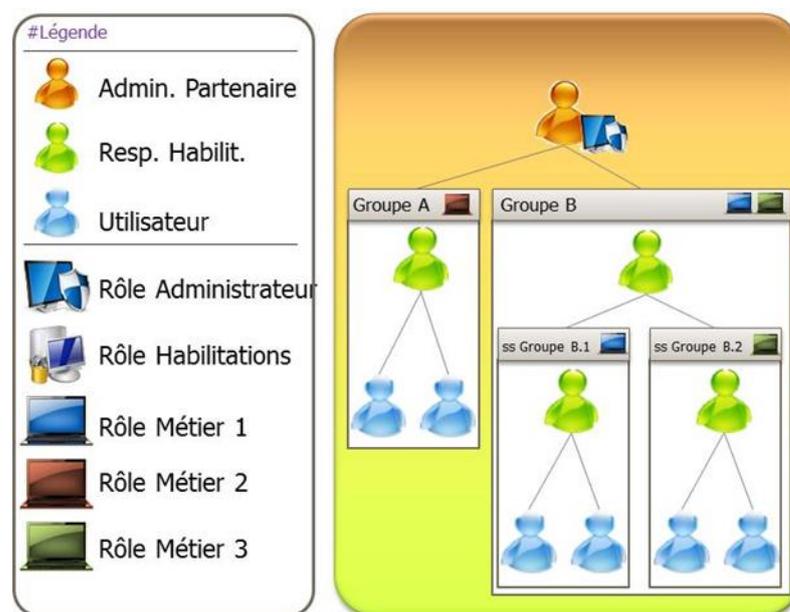
Les parties optent, pour l'accès par le partenaire à « Mon Compte Partenaire », pour le mode délégué de gestion des habilitations.

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 DELEGUEE.

**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.



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

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

[Tapez ici]

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 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 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.

[Tapez ici]

## ARTICLE 3 – LE TRAITEMENT DES INCIDENTS A 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 – ROLE 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.

### ARTICLE 3.2 – FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE SERVICES CAF

Le centre de services est ouvert du lundi au vendredi de 07h30 à 17h30

- Par téléphone : 05 61 99 47 57
- Par messagerie : [informatique@caf31.caf.fr](mailto:informatique@caf31.caf.fr)
- Les informations suivantes sont à fournir lors de toute saisine du Centre de services Caf :
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur à contacter
- Nom du service "Mon compte partenaire" (Cdap...) concerné par le dysfonctionnement
- Description du problème technique, message d'erreur, copie écran si possible

---

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

[Tapez ici]

## ARTICLE 3.3 – LA PROCEDURE D’ESCALADE EN CAS D’URGENCE

En absence de réponse du centre de services Caf ou du partenaire dans un délai de 5 jours 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 :
  - o DIDIER GIRARDEAUX, 05 61 99 74 43, [didier.girardeaux@caftoulouse.cnafmail.fr](mailto:didier.girardeaux@caftoulouse.cnafmail.fr)
- Pour le partenaire :

## 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 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 SECURITE

### ARTICLE 5.1 – LE RESPONSABLE SECURITE 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 :

- Responsable sécurité de la Caf : AUDE NOMME 05 61 99 74 40, [aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr](mailto:aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr)
- 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](http://www.caf.fr).

---

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

[Tapez ici]

## ARTICLE 5.3 – LA GESTION DE LA TRAÇABILITE

### 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 – DUREE 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 – SECURITE LIEE A 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 ;

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 TOULOUSE le

Pour la Caf	Pour le
LE DIRECTEUR JEAN-CHARLES PITEAU	

[Tapez ici]

## ANNEXE 1 – LES INTERLOCUTEURS DES PARTENAIRES

### LES INTERLOCUTEURS A LA CAF

Services	Adresse mél	Téléphone
Assistants		
« Consulter Dossier » (CDAP) VERONIQUE GILLET FANNY SALLES	<a href="mailto:tiers@caf31.caf.fr">tiers@caf31.caf.fr</a>	05 61 99 74 32 05 61 99 74 03
« Aide Financière d'Action Sociale » (AFAS) MARIE COTTEY	<a href="mailto:afc@caf31.caf.fr">afc@caf31.caf.fr</a>	05 61 99 75 83
« Offre Dgfp » STEPHANIE LHOMME CELINE FOURCADE	stephanie.lhomme@caftoulouse.cnafmail.fr <a href="mailto:celine.fourcade@caftoulouse.cnafmail.fr">celine.fourcade@caftoulouse.cnafmail.fr</a>	05 61 99 75 88 05 61 99 74 60
Autres interlocuteurs		
Responsable Sécurité AUDE NOMME	<a href="mailto:aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr">aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr</a>	05 61 99 74 40
Responsable Informatique AUDE NOMME	<a href="mailto:aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr">aude.nomme@caftoulouse.cnafmail.fr</a>	05 61 99 74 40
CIL ou référent Informatique et Libertés AUDE NOMME	<a href="mailto:rgpd@caf31.caf.fr">rgpd@caf31.caf.fr</a>	05 61 99 74 40
Guichet unique du Centre de services Caf	<a href="mailto:informatique@caf31.caf.fr">informatique@caf31.caf.fr</a>	05 61 99 47 57

[Tapez ici]

## LES INTERLOCUTEURS CHEZ LE PARTENAIRE

Fonction et dénomination	Adresse mél	Téléphone
Administrateurs		
Administrateur		
Administrateur		
Autres interlocuteurs		
Responsable Sécurité		
CIL ou référent Informatique et Libertés		

[Tapez ici]

## ANNEXE 2 –LISTE DES SERVICES

Numéro	Libellé	Date de mise à disposition
Annexe 1	CDAP	
Annexe 2	AFAS	

[Tapez ici]