

# ACCORDS ENTRE LES ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL ET DU SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ, LA BANQUE CARREFOUR DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET LE SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL STRATÉGIE ET APPUI DANS LE CADRE DU SERVICE EBOX CITOYEN

## A. GÉNÉRALITÉS

1. En application de la loi du 27 février 2019 *relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox*, la Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui est chargée d'offrir le service eBox Citoyen, qui offre le cas échéant aux expéditeurs (les utilisateurs du système), tels les divers acteurs du secteur social et des soins de santé, la possibilité d'échanger des messages électroniques avec les citoyens, à un haut niveau de sécurité et d'irréfutabilité. Dans les secteurs précités, la Banque Carrefour de la sécurité sociale (en tant que fournisseur de documents) est chargée d'offrir aux expéditeurs la plateforme technique requise pour mettre les documents à la disposition au moyen du service eBox Citoyen.
2. La définition de ces accords a pour conséquence que les utilisateurs concernés sont dispensés de la signature d'une convention d'expéditeur entre eux-mêmes et la direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui.

## B. OBLIGATIONS DES EXPÉDITEURS

3. Les acteurs du secteur social et du secteur des soins de santé sont en tant qu'expéditeurs uniquement en mesure d'envoyer des messages personnalisés à des personnes physiques. Ils sont responsables de la décision de mettre certains messages à la disposition des destinataires via l'eBox Citoyen, après que ces derniers ont donné leur consentement pour recevoir les messages des services publics par la voie électronique.
4. Les expéditeurs veillent à ce que la rédaction et l'envoi des messages s'inscrivent dans le cadre de l'exécution des missions d'intérêt général dont ils sont chargés ou de l'exécution des obligations qui leur incombent. Ils fournissent les messages par le biais d'autres canaux non électroniques aux destinataires lorsqu'il s'avère que ces derniers n'ont pas donné leur consentement ou ne donnent plus leur consentement pour la mise à la disposition électronique des messages émanant des services publics. Les expéditeurs sont responsables de la qualité intrinsèque et technique des messages qu'ils mettent à la disposition et prévoient les procédures adéquates pour optimiser la qualité des messages.
5. Les acteurs du secteur social et des soins de santé sont, par ailleurs, responsables de la détermination de la durée pendant laquelle les messages doivent être mis à la disposition au moyen de l'eBox Citoyen et de la mise à la disposition des messages à l'intervention de la

Banque Carrefour de la sécurité sociale (en tant que fournisseur de documents) pendant la durée fixée.

6. Tout acteur concerné du secteur social ou du secteur des soins de santé est, en tant qu'expéditeur, responsable du traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* pour les traitements des données à caractère personnel qui sont nécessaires pour la mise à la disposition individuelle de documents au moyen de l'eBox Citoyen. Il est responsable des messages qu'il met à la disposition et prend les mesures organisationnelles et techniques appropriées nécessaires à la protection des données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération ou l'accès accidentels ou non autorisés et contre tout autre traitement non autorisé. Ces mesures garantissent un niveau de protection adéquat, compte tenu de l'état de la technique en la matière, des frais qu'entraîne l'application de ces mesures, de la nature des données à caractère personnel à protéger et des risques potentiels.
7. L'expéditeur fournit de bonne foi à la Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui une assistance et des informations afin de garantir le respect des obligations applicables, notamment par la mise à la disposition des renseignements nécessaires permettant de prouver le respect de la réglementation et par la possibilité de faire réaliser des audits par l'Autorité de protection des données.
8. Les acteurs du secteur social et du secteur des soins de santé font appel à la Banque Carrefour de la sécurité sociale qui intervient dans le cadre de leur mission en tant que fournisseur de documents. Les expéditeurs peuvent, dans le cadre de leur mission et sous leur surveillance, faire appel à un fournisseur de services de documents qui peut intégrer avec la Banque Carrefour de la sécurité sociale en tant que fournisseur de documents. Dans ce cas, l'expéditeur fixe les accords contractuels nécessaires avec le fournisseur de services de documents, notamment en ce qui concerne le traitement de données à caractère personnel.

## **C. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR DE DOCUMENTS**

9. En tant que fournisseur de document, la Banque Carrefour de la sécurité sociale est chargée de mettre le message à la disposition du citoyen, à la demande de l'expéditeur, au moyen de l'eBox Citoyen pendant le délai déterminé par l'expéditeur, de sorte que le citoyen puisse le consulter par le canal de son choix, d'avertir la Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui via l'*event engine* de la mise à la disposition par l'expéditeur d'un nouveau message pour le destinataire, de sorte que le destinataire puisse être averti par une notification, de mettre une confirmation de lecture à la disposition de l'expéditeur lorsque le message est lu par le destinataire, d'informer l'expéditeur du fait qu'un destinataire déterminé n'a pas donné son consentement ou ne donne plus son consentement pour la mise à la disposition électronique des messages des services publics ainsi que de la mise en œuvre, de la configuration et de la documentation conformément aux directives de la Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui.

10. Le fournisseur de documents conserve les messages à la demande de l'expéditeur pendant le délai défini par l'expéditeur en vue de leur mise à la disposition du destinataire au moyen de l'eBox Citoyen. Passé ce délai, il supprime le message.
11. La Banque Carrefour de la sécurité sociale prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées qui sont nécessaires à la protection des données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération ou l'accès accidentels ou non autorisés et contre tout autre traitement non autorisé. Ces mesures garantissent un niveau de protection adéquat, compte tenu de l'état de la technique en la matière, des frais qu'entraîne l'application de ces mesures, de la nature des données à caractère personnel à protéger et des risques potentiels.

#### **D. OBLIGATIONS DE L'OFFREUR**

12. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui prévoit un canal sécurisé pour l'expéditeur pour mettre les messages à la disposition du destinataire au moyen de l'eBox Citoyen ainsi que les directives et spécifications techniques nécessaires permettant à l'expéditeur d'utiliser ce canal sécurisé. Elle s'engage à authentifier ou à faire authentifier le destinataire à un niveau suffisamment élevé, de sorte que seule la personne exacte puisse avoir accès à son eBox Citoyen.
13. Conformément aux dispositions de la loi précitée du 27 février 2019, la Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui est le responsable du traitement pour les traitements de données à caractère personnel qui sont nécessaires pour gérer et assurer le bon fonctionnement de l'eBox Citoyen. Lors de la gestion et du fonctionnement de l'eBox Citoyen, elle prend les mesures organisationnelles et techniques appropriées qui sont nécessaires à la protection des données à caractère personnel contre la destruction, la perte, l'altération ou l'accès accidentels ou non autorisés et contre tout autre traitement non autorisé. Ces mesures garantissent un niveau de protection adéquat, compte tenu de l'état de la technique en la matière, des frais qu'entraîne l'application de ces mesures, de la nature des données à caractère personnel à protéger et des risques potentiels.
14. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui dispose d'un délégué à la protection des données, qui veille à la confidentialité et à la sécurité des données à caractère personnel et au respect des conditions prévues dans la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.
15. Elle informe le citoyen sur les expéditeurs qui se connectent à l'eBox Citoyen, prévoit un mode d'envoi de notifications au citoyen au moyen du canal choisi par ce dernier et envoie une notification au citoyen concerné lorsqu'un nouveau message est disponible, sauf s'il a expressément renoncé à cette possibilité. Si le citoyen a opté pour une interface d'un prestataire de services, la DG Transformation digitale fournit les informations utiles au prestataire de services de sorte que la notification puisse avoir lieu par ce prestataire de services.

## **E. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PISTES D'AUDIT**

16. La Direction générale Transformation digitale, les expéditeurs et les fournisseurs de documents réalisent une piste d'audit, qui couvre tous les aspects de la mise à la disposition de messages au moyen de l'eBox Citoyen, de sorte à pouvoir reconstruire, de manière correcte et fiable, l'offre et la consultation de messages ainsi que les problèmes éventuels qui puissent surgir à cet égard. Ils prennent les mesures nécessaires pour sauvegarder dans leur piste d'audit les renseignements concernant toute communication avec l'eBox Citoyen dans laquelle ils sont impliqués, de sorte qu'il soit possible, par la combinaison des renseignements des parties, de réaliser une reconstruction complète de toute mise à la disposition et de toute consultation de messages au moyen de l'eBox Citoyen.
17. Ils collaborent de bonne foi, notamment en échangeant des informations relatives à leurs pistes d'audit, pour autant que ceci soit autorisé en vertu de la réglementation, lorsque cela est nécessaire pour permettre à une partie d'examiner des problèmes éventuels et/ou pour prouver qu'une partie a ou non respecté les obligations qui lui incombent. Cet échange intervient dans un format structuré, courant, lisible par machine.
18. Par ailleurs, les parties prennent les mesures de sécurité nécessaires pour sécuriser les renseignements relatifs aux pistes d'audit et les documenter. Lors du traitement des données à caractère personnel dans le cadre de leur piste d'audit, elles respectent la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE*. Toute partie est considérée comme le responsable du traitement pour la partie de la piste d'audit qu'elle crée et gère et elle la conserve aussi longtemps que nécessaire pour satisfaire à ses obligations et au moins pendant dix ans à compter de la transaction ou de la tentative de transaction, afin d'aussi permettre aux autres parties de reconstruire les transactions.
19. Les parties s'échangent les informations enregistrées de sorte qu'elles puissent, le cas échéant, mises à la disposition des intéressés.

## **F. NIVEAUX DE SERVICE**

20. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui (en tant qu'offreur de l'eBox Citoyen) et la Banque Carrefour de la sécurité sociale (en tant que fournisseur de document) veillent à assurer la disponibilité optimale de l'eBox Citoyen et de la plateforme technique et à garantir une disponibilité pendant 99,9 pour cent du temps, mesurée sur base mensuelle.
21. L'expéditeur offre un soutien de la première ligne à l'ensemble des personnes physiques avec lesquelles il communique au moyen de l'eBox Citoyen, pour toute question relative aux messages mis à la disposition. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui prévoit pour l'expéditeur une aide de la première ligne pour toutes les questions concernant le fonctionnement de l'eBox Citoyen (celle-ci ne comprend

pas l'aide de la première ligne des prestataires de services agréés qui assurent eux-mêmes ce soutien de leurs clients).

22. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui veille à réaliser au maximum quatre nouvelles releases de l'eBox Citoyen par an (à définir comme des modifications requérant une adaptation de l'expéditeur ou du fournisseur de documents) et soutient à cet égard toujours la release -1 (à savoir la release actuelle et celle qui précède directement). Lors de toute nouvelle release, elle prévoira suffisamment de temps pour réaliser des tests de régression avec les utilisateurs.
23. La Direction générale Transformation digitale du service public fédéral Stratégie et Appui veille à toujours signaler, au préalable, à l'expéditeur, des adaptations à l'eBox Citoyen et utilise à cet égard les canaux de communication publics propres et les données de contact communiquées à cet effet par l'expéditeur, ainsi que suffisamment d'informations pour l'expéditeur afin de pouvoir évaluer l'impact sur l'expéditeur et le fournisseur de documents et prendre les mesures nécessaires. Le but est de garantir une communication préalable d'un mois au moins avant que la modification n'entre en vigueur. L'expéditeur accepte que ce délai puisse être raccourci de manière unilatérale par la Direction générale Transformation digitale du Service public fédéral Stratégie et Appui en cas d'urgence, en ce compris mais non limité à des situations de force majeure, des incidents ou des problèmes de sécurité susceptibles de compromettre le fonctionnement correct de l'eBox Citoyen, ou à des adaptations de la réglementation en vigueur.