

Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé
Section « Sécurité sociale »

CSSSS/15/225

AVIS N° 15/63 DU 1^{er} DÉCEMBRE 2015 CONCERNANT LA DEMANDE DE LA GROUPE ACERTA (CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES ET CAISSE D'ASSURANCES) AFIN D'OBTENIR UNE RECONNAISSANCE MINISTÉRIELLE POUR UN SYSTÈME D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE EN APPLICATION DE L'ARRÊTÉ ROYAL DU 22 MARS 1993 RELATIF À LA FORCE PROBANTE DES INFORMATIONS ENREGISTRÉES, CONSERVÉES OU REPRODUITES PAR DES INSTITUTIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE

Vu la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale, notamment l'article 15, alinéa 2;

Vu la demande de la groupe ACERTA (caisse d'allocations familiales et caisse d'assurances) du 31 août 2015;

Vu le rapport d'auditorat de la Banque-carrefour du 26 novembre 2015;

Vu le rapport présenté par Yves Roger.

A. CONTEXTE ET OBJET DE LA DEMANDE

1. Le groupe ACERTA est composé de plusieurs entités. En date du 31 août 2015, la caisse d'allocations familiales et la caisse d'assurances sociales du groupe ACERTA (ci-après en abrégé ACERTA) ont introduit une nouvelle demande d'agrément auprès du comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé.

La présente demande vise à obtenir une agrément ministérielle pour ses nouvelles procédures dans le cadre de l'application de l'arrêté royal du 22 mars 1993 relatif à la force probante, en matière de sécurité sociale, des informations enregistrées, conservées ou reproduites par des institutions de sécurité sociale.

La caisse d'allocations familiales et la caisse d'assurances sociales du groupe ACERTA utilisent une même infrastructure informatique et ont mutualisés des services pour la réception, le tri du courrier et la préparation du courrier. C'est pour cette raison qu'ils ont introduit un dossier identique.

B. EXAMEN DE LA DEMANDE

2. L'évaluation des procédures qui ont été introduites en vue de l'obtention de l'agrément ministérielle est scindée en fonction des conditions techniques de l'article 3 de l'arrêté royal du 22 mars 1993.

Ces conditions ont été examinées point par point dans le dossier d'ACERTA.

Le rapport d'auditorat est le résultat d'une démarche en collaboration avec les responsables et les techniciens internes et externes de l'institution concernée.

Vous trouverez en annexe de ce rapport un document contenant les remarques qui ont été formulées par le service Sécurité de l'information de la Banque Carrefour.

La proposition décrit la procédure avec précision.

- 2.1. Le dossier introduit par ACERTA comprend une description des procédures mises en place pour l'enregistrement et la conservation avec soin des données au travers d'un système de digitalisation et d'archivage électronique et la reproduction de celles-ci sur un support lisible.

Le dossier présenté décrit précisément les mécanismes, les contrôles et les intervenants dans le processus mis en place.

La technologie utilisée garantit une reproduction fidèle, durable et complète des informations.

- 2.2. Le dossier présenté par ACERTA nous a conduit à vérifier que la solution décrite de gestion électronique des documents garantit bien les règles énoncées dans le §2 de l'article 3 de l'arrêté royal du 22 mars 1993.

Pour ce faire, nous avons été particulièrement attentifs aux aspects suivants:

- ✓ aux composants des solutions techniques (architecture technique et logiciels);
- ✓ au circuit de traitement et de scannage des supports concernés;
- ✓ au point de contrôle automatique et manuel selon les étapes du processus;
- ✓ à la transmission des documents électroniques dans le système de document management;
- ✓ aux formats des fichiers et à leur conformité avec les standards d'archivage garantissant la pérennité des données enregistrées;

- ✓ à la gestion des incidents, des erreurs et aux mécanismes de reprise ou de rejet éventuel de l'information;
- ✓ aux instructions d'utilisation de la solution;
- ✓ au déroulement du processus de scannage: le traitement d'une page blanche au cours du scannage, le traitement de documents dont la taille est inférieure / supérieure à un A4, ... ;
- ✓ à la prévision de contrats de maintenance pour les logiciels et les hardware installés;
- ✓ à la présence d'une section de support interne;
- ✓ aux mesures / contrôles garantissant qu'aucune modification n'a été réalisée dans les informations enregistrées;
- ✓ au contrôle de la qualité et de la quantité.

Les informations sont enregistrées systématiquement.

2.3. Le dossier d'ACERTA décrit les procédures concernant:

- ✓ l'indexation des documents;
- ✓ l'impossibilité de modifier ou de perdre des documents scannés ou de les enregistrer plusieurs fois;
- ✓ le mode d'enregistrement et le mécanisme de validité des index;
- ✓ la reconstruction des index;
- ✓ la limitation d'accès aux index;
- ✓ l'exécution d'un contrôle de qualité et de quantité lors du scannage des documents.

Ces différents aspects ont pu être contrôlés lors de la démonstration.

Les informations traitées sont conservées avec soin, classées systématiquement et protégées contre toute altération.

2.4. ACERTA a notamment installé les mesures suivantes:

- ✓ des mesures efficaces ont été prises afin de garantir la continuité de la prestation de service et la reconstruction en cas d'incident majeur (notamment une infrastructure redondante « eSafe » et le stockage des données enregistrées sur plusieurs sites);
- ✓ le système de sauvegarde est organisé avec des règles précises d'exécution selon un planning pré-établi, des rotations de supports en fonction du planning; ces procédures sont intégrées dans le système de sauvegarde global de l'organisme;
- ✓ des mesures efficaces en matière de disaster recovery ont été prises et testées;
- ✓ des mesures efficaces ont été prises en ce qui concerne la protection physique du bâtiment, des appareils et des sauvegardes contre des risques naturels tels que l'incendie, les eaux excédentaires, les problèmes d'acclimatement et d'électricité;

- ✓ un système de badges géré à un niveau central est utilisé pour le contrôle d'accès physique;
- ✓ la période de rétention et de conservation des supports est définie;
- ✓ la protection d'accès logique repose sur différentes méthodes en fonction du système d'information visé et des activités confiées aux utilisateurs;
- ✓ la connexion au système d'information est possible via des postes de travail sécurisées au sein de l'institution et via un accès sécurisé à distance (VPN);
- ✓ en tant qu'organisme du réseau secondaire articulé autour de la Banque Carrefour de la sécurité sociale, ACERTA respecte les normes minimales de sécurité.

Pendant la visite des lieux, toute la documentation utile (manuels, ICT policy, ...) pouvait être consultée.

Les données suivantes relatives au traitement des informations seront conservées: l'identité du responsable du traitement ainsi que de celui qui a exécuté celui-ci, la nature et l'objet des informations auxquelles le traitement se rapporte, la date et le lieu de l'opération et les perturbations éventuelles qui sont constatées lors du traitement.

2.5. ACERTA a équipé son système de:

- ✓ divers loggings informatisés et de fichiers de suivi permettant de conserver les événements des différents composants à chaque stade du processus mis en place; l'accès à ces informations suit un processus sécurisé et organisé; les loggings sont intégrés dans les procédures de sauvegarde standard de l'institution.

Par ces motifs,

la section sécurité sociale du comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé

émet un avis favorable. Le dossier introduit par ACERTA semble satisfaire aux conditions techniques de l'article 3 de l'arrêté royal du 22 mars 1993.

Yves ROGER
Président

Le siège du Comité sectoriel de la Sécurité sociale et de la Santé est établi dans les bureaux de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, à l'adresse suivante: Quai de Willebroeck 38 – 1000 Bruxelles (tél. 32-2-741 83 11).