



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

CSSS/10/135

**AVIS N° 10/26 DU 9 NOVEMBRE 2010 CONCERNANT LA DEMANDE DE LA CAISSE D'ASSURANCES SOCIALES MULTIPEN POUR TRAVAILLEURS AFIN D'OBTENIR UNE RECONNAISSANCE MINISTÉRIELLE POUR UN SYSTÈME D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE EN APPLICATION DE L'ARRÊTÉ ROYAL DU 28 NOVEMBRE 1995 RELATIF À LA FORCE PROBANTE**

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 MULTIPEN du 1<sup>er</sup> mars 2010;

Vu le rapport d'auditorat de la Banque-carrefour du 26 octobre 2010;

Vu le rapport présenté par Yves Roger.

**A. CONTEXTE ET OBJET DE LA DEMANDE**

- 1.1.** En date du 1 mars 2010, la caisse d'assurances sociales MULTIPEN (ci-après en abrégé MULTIPEN) introduisait une demande auprès du Comité sectoriel de la sécurité sociale.

La présente demande vise à obtenir une agrégation ministérielle pour ses procédures dans le cadre de l'application de l'arrêté royal du 28 novembre 1995 relatif à la force probante, en matière de sécurité sociale des travailleurs indépendants, des informations utilisées par l'Administration et les organismes coopérants en matière de sécurité sociale des travailleurs indépendants.

## 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 28 novembre 1995.

Ces conditions ont été examinées point par point dans le dossier de MULTIPEN.

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. Cette démarche s'est déroulée en plusieurs étapes, à savoir :

- ✓ la rédaction par MULTIPEN d'un dossier à l'attention du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé;
- ✓ une réunion de travail a été consacrée à l'analyse critique du dossier;
- ✓ la rédaction par le service de sécurité de la Banque Carrefour d'une série de questions complémentaires sur divers aspects du processus mis en place;
- ✓ une visite (audit) du service sécurité de l'information de la Banque Carrefour au site de MULTIPEN où une démonstration a été organisée ainsi qu'une séance de questions / réponses avec les acteurs concernés;
- ✓ divers échanges de mails en vue d'une analyse critique du dossier et d'une précision de plusieurs détails.

Vous trouverez en annexe de ce rapport un document contenant les réponses de MULTIPEN sur 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. MULTIPEN convertit le *courrier entrant* dans un format numérique. Le dossier introduit par MULTIPEN décrit les procédures et les techniques mises en oeuvre pour numériser ces documents et les visualiser à nouveau.

MULTIPEN convertit par ailleurs ses *archives sur papier existantes* en documents numériques. Cette mission a été confiée à une société externe et est présentée dans l'appendice X du dossier soumis. MULTIPEN a toutefois décidé de retirer l'appendice X du dossier soumis et présentera ultérieurement un dossier plus détaillé afin d'obtenir en outre une reconnaissance ministérielle pour ses documents scannés en externe. Dès lors, le rapport d'auditorat présenté porte uniquement sur les procédures de scanning du flux de documents entrants.

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 MULTIPEN 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 28 novembre 1995.

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 DMS (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 supérieure à un A3, ... ;
- ✓ à la prévision de contrats de maintenance pour les logiciels et les matériels 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.

**2.3. *Les informations sont enregistrées systématiquement***

Le dossier de MULTIPEN 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. MULTIPEN a notamment installé les mesures suivantes:**

- ✓ l'infrastructure (notamment serveurs, connexions, banque de données et enregistrement des fichiers) est suffisamment redondante, ce qui permet de garantir la continuité de la prestation de service et la reconstruction en cas d'incident majeur;
- ✓ les documents archivés sont conservés dans une architecture sécurisée dont les fichiers physiques sont enregistrés de manière redondante; par ailleurs, les documents scannés y compris les métadonnées y relatives sont également transmis quotidiennement, au moyen d'un processus automatisé exécuté sur l'infrastructure d'archivage de MULTIPEN, à un fournisseur d'hébergement externe (un deuxième data center géré par Cegeka) où ils sont conservés sur un support à inscription unique et à lecture multiple. La connexion avec ce deuxième data center est une connexion sécurisée site-to-site de type VPN (IPSEC);
- ✓ 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'acclimatation et d'électricité;
- ✓ 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 suffisamment sécurisés au sein de l'institution;
- ✓ en tant qu'organisme du réseau secondaire articulé autour de la Banque Carrefour de la sécurité sociale, MULTIPEN respecte les normes minimales de sécurité.

***En ce qui concerne la conservation des indications suivantes relatives au traitement des informations: 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, les perturbations éventuelles qui sont constatées lors du traitement.***

**2.5. MULTIPEN 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.

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 : Chaussée Saint-Pierre, 375 – 1040 Bruxelles (tél. 32-2-741 83 11)

