



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

CSSS/11/013

AVIS N° 11/02 DU 1^{ER} FÉVRIER 2011 CONCERNANT LA DEMANDE DE L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI EN VUE D'OBTENIR UNE AGRÉATION MINISTÉRIELLE POUR LE SYSTÈME D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE EN APPLICATION DE L'ARRÊTÉ ROYAL DU 15 MARS 1999 RELATIF À LA VALEUR PROBANTE, EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ SOCIALE ET DE DROIT DU TRAVAIL, DES INFORMATIONS ÉCHANGÉES, COMMUNIQUÉES, ENREGISTRÉES, CONSERVÉES OU REPRODUITES PAR LES SERVICES MINISTÉRIELS ET LES PARASTATAUX DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU TRAVAIL

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 l'ONEM du 4 décembre 2010;

Vu le rapport d'auditorat de la Banque-carrefour du 24 janvier 2011;

Vu le rapport présenté par Yves Roger.

A. CONTEXTE ET OBJET DE LA DEMANDE

1.1. L'Office national de l'emploi (ONEm) a introduit une demande d'agrégation auprès du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé en date du 4 décembre 2010.

Cette demande vise à obtenir une agrégation ministérielle pour ses procédures dans le cadre de l'application de l'arrêté royal du 15 mars 1999 relatif à la valeur probante, en matière de sécurité sociale et de droit du travail, des informations

échangées, communiquées, enregistrées, conservées ou reproduites par les services ministériels et les parastataux du Ministère de l'Emploi et du Travail.

B. EXAMEN DE LA DEMANDE

2. Il est à noter que l'ONEm a déjà obtenu une agréation ministérielle pour son système d'archivage électronique (voir l'avis CSSS n° 02/11 du 30 août 2002). Compte tenu de l'évolution de la technologie, l'ONEm a entre-temps toutefois modifié son infrastructure de stockage. Outre certaines nouveautés dans l'infrastructure IT, il s'agit de plusieurs modifications technologiques et procédurales significatives dans le système d'archivage électronique actuel.

Le présent addendum au dossier approuvé est soumis pour avis dans le cadre des adaptations réalisées.

L'évaluation des procédures soumises en vue de l'obtention de l'agréation ministérielle est subdivisée en fonction des conditions techniques de l'article 3 de l'arrêté royal du 15 mars 1999.

Ces conditions sont examinées point par point dans le dossier de l'ONEm.

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.

En annexe du présent rapport figure un document avec les réponses de l'ONEm aux remarques 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 l'ONEm comporte une description des procédures mises en oeuvre pour l'enregistrement et la conservation des informations au moyen d'un système d'archivage électronique sécurisé et leur reproduction sur un support lisible.

Le dossier présenté décrit avec précision 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. Les adaptations suivantes ont été réalisées à l'infrastructure existante de l'ONEm:

- remplacement des serveurs dans les bureaux de chômage et dans les deux sites centraux ¹ de l'ONEm par de nouveaux serveurs plus performants;
- remplacement par de nouveaux scanners Kodak disposant des mêmes fonctionnalités ;
- installation d'une nouvelle version plus récente des logiciels de workflow et d'imagerie.

La modernisation précitée de l'infrastructure n'entraîne aucune modification des fonctionnalités et/ou des procédures.

Outre les adaptations précitées, il a également été décidé de modifier le système d'archivage (infrastructure de stockage). Le but étant:

- de remplacer l'infrastructure de stockage permanent sous forme de WORM;
- de simplifier l'architecture DRC²;
- d'ajouter dans le workflow des points de contrôle supplémentaires au moyen de la signature électronique.

Pour remplacer la technologie WORM optique actuelle, l'ONEm a opté pour la technologie WORM sur bande magnétique ("TapeWorm"). Les caractéristiques "Worm" des médias utilisés en combinaison avec l'utilisation de la signature électronique pour chaque document permettent de garantir à tout moment l'authenticité des documents enregistrés sur les médias.

Lors de la création de documents, une signature électronique est calculée et associée à chaque document. Cette signature est recalculée et comparée à la réception du document. La signature est enregistrée dans la base de données pour le suivi des actions et elle est recalculée lors de l'écriture du document sur le TapeWorm. L'accès à cette base de données est protégé au moyen du mécanisme de droits d'accès, géré de manière centrale, qui garantit la traçabilité des actions sur cette base de données.

Au cours de la production, lors de la visualisation des documents scannés, la signature est recalculée pour quelques documents choisis au hasard (le pourcentage est un paramètre du système) et elle est alors comparée avec la signature originale.

Le dossier présenté par l'ONEm nous a conduits à vérifier si la solution décrite de gestion électronique des documents respecte les dispositions du § 2 de l'article 3 de l'arrêté royal du 15 mars 1999.

A cet égard, nous avons été particulièrement attentifs aux aspects suivants:

- ✓ les composants des solutions techniques (architecture technique et logiciels);

¹ Siège central de l'ONEm à Bruxelles et le Disaster Recovery Center d'un fournisseur externe.

² Siège central de l'ONEm à Bruxelles et le Disaster Recovery Center d'un fournisseur externe.

- ✓ le circuit de traitement et de scanning des supports concernés;
- ✓ le point de contrôle automatique et manuel selon les étapes du processus;
- ✓ la transmission des documents électroniques dans le système de gestion de documents;
- ✓ les formats des fichiers et leur conformité avec les standards d'archivage garantissant la pérennité des données enregistrées;
- ✓ la gestion des incidents, des erreurs et les mécanismes de reprise ou de rejet éventuel de l'information;
- ✓ les instructions d'utilisation de la solution;
- ✓ le déroulement du processus de scanning: le traitement d'une page blanche lors du scanning, le traitement de documents dans un format non standard, ... ;
- ✓ l'existence de contrats de maintenance pour les logiciels et matériels installés;
- ✓ la présence d'un service de support interne;
- ✓ les mesures / contrôles garantissant qu'aucune modification ne puisse être apportée aux informations enregistrées;
- ✓ le contrôle de la qualité et de la quantité.

2.3. *Les informations sont enregistrées systématiquement.*

Le dossier de l'ONEm 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 reconstitution des index;
- ✓ la limitation d'accès aux index;
- ✓ l'exécution des contrôles de qualité et de quantité lors du scanning de documents.

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

2.4. L'ONEm a notamment pris les mesures suivantes:

- ✓ l'infrastructure (notamment serveurs, banque de données et file storage/SAN) est redondante et est répartie sur deux sites géographiquement distincts³, 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 au sein d'une architecture répartie sur les deux sites; les documents sont par ailleurs conservés sur trois cassettes: deux cassettes WORM contenant les fichiers du mois et une cassette non-WORM contenant les fichiers du jour;

³ Siège central de l'ONEm à Bruxelles et le Disaster Recovery Center d'un fournisseur externe.

- ✓ le système de sauvegarde est organisé avec des règles précises d'exécution selon un planning pré-établi et des rotations de supports en fonction du planning; ces procédures sont intégrées dans le système de sauvegarde global de l'organisme;
- ✓ des mesures adéquates en matière de disaster recovery ont été prises et testées;
- ✓ des mesures adéquates ont été prises en ce qui concerne la protection physique du bâtiment, des appareils et des copies des sauvegarde contre des risques naturels tels que le feu, les dégâts causés par l'eau, les problèmes de climatisation 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; les droits d'accès sont déterminés via RBAC (role based access control);
- ✓ la connexion au système d'information s'effectue via des postes de travail dûment sécurisés et est uniquement accordée sur base de la policy en matière de sécurité IT de l'ONEm;
- ✓ les applications et logiciels concernés font l'objet d'une maintenance sur base d'une politique de patches qui colmate les faiblesses éventuelles de la solution implémentée;
- ✓ en tant qu'organisme du réseau primaire articulé autour de la Banque Carrefour de la sécurité sociale, l'ONEm 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. L'ONEm a équipé son système de:

- ✓ divers loggings automatisés permettant d'enregistrer les événements des différents composants à chaque stade du processus mis en place; l'accès à ces informations s'effectue selon 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

