

Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé  
Section “Santé”

CSSSS/18/024

**DÉLIBÉRATION N° 18/012 DU 16 JANVIER 2018 RELATIVE À LA  
COMMUNICATION DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL RELATIVES À  
LA SANTÉ DANS LE CADRE DU TERMINAL 1733 (APPLICATION WEB)**

La section Santé du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé (dénommée ci-après  
« le Comité sectoriel »);

Vu la loi du 15 janvier 1990 *relative à l’institution et à l’organisation d’une Banque-carrefour  
de la sécurité sociale*;

Vu la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l’égard des traitements  
de données à caractère personnel*;

Vu la loi du 21 août 2008 *relative à l’institution et à l’organisation de la plate-forme eHealth  
et portant dispositions diverses*;

Vu la demande du SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement  
visant à obtenir une autorisation;

Vu le rapport d’auditorat de la Plate-forme eHealth du 11 janvier 2018;

Vu le rapport de monsieur Yves Roger.

Émet, après délibération, la décision suivante, le 16 janvier 2018:

## **I. OBJET DE LA DEMANDE**

1. Le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement (dénommée ci-après SPF Santé publique) introduit une demande visant à obtenir une autorisation pour la mise en place d'une infrastructure fédérale pour la fourniture de services permettant de faciliter en Belgique le traitement d'appels téléphoniques au médecin généraliste de garde via le numéro d'appel universel 1733.
2. Le projet 1733 prévoit un service national qui garantit l'accès du citoyen à un médecin généraliste de garde en dehors des heures normales d'ouverture de son médecin généraliste (habituel) pour des soins non urgents. Depuis plusieurs années, il existe déjà quelques projets pilotes qui se concentrent principalement dans les régions de Bruges, de Mons et d'Arlon. À l'heure actuelle, en Belgique, le service de garde des médecins généralistes est organisé au niveau du cercle de médecins généralistes local et il n'existe pas de numéro national permettant de contacter le médecin généraliste de garde. L'instauration d'un numéro d'aide déterminé, à savoir le 1733, permettra de faciliter la recherche d'un médecin de garde pour le citoyen.

Le projet permettra par ailleurs d'avoir une vue globale sur la problématique des gardes médicales et permettra d'opérer une distinction entre les aides urgentes et les aides non urgentes pour lesquelles il y a lieu de faire intervenir un médecin généraliste.

3. Un aspect essentiel de ce projet est la réalisation de l'application web « terminal 1733 » qui doit considérablement réduire la charge de travail des opérateurs des centres 112 par comparaison à la charge de travail engendrée par les projets pilotes, notamment par un avertissement intelligent du médecin généraliste de garde ou du poste de garde. Le terminal 1733 reçoit des données d'intervention des 10 centres 112 et envoie ces informations, sur la base de calendriers de garde qui sont chargés au préalable par les responsables des cercles de garde, dans le terminal, soit au médecin généraliste de garde, soit au poste de garde.
4. En cas d'appel du numéro 1733, l'appelant reçoit un menu qui l'accompagne dans le choix de la langue et l'enregistrement du code postal, qui soit procède au transfert de l'appel en fonction de l'heure de l'appel, soit renvoie un message invitant l'appelant à contacter le médecin généraliste ou le service de garde local.
5. Le SPF Santé publique souhaite offrir une prestation de service uniforme au médecin généraliste de garde et harmoniser le traitement des appels 1733 par les centres 112/100. Les données de base seront envoyées par les centres 112 au terminal 1733 et les cercles de garde se voient offrir la possibilité de charger des plannings de garde dans le terminal 1733.
6. Le terminal 1733 contiendra des données personnelles relatives au patient, en ce compris des données relatives à la santé, à savoir une description de la plainte initiale. Certaines données peuvent être envoyées au poste de garde via leur eHealthBox. Si aucun poste de garde n'est disponible, les données seront envoyées au médecin généraliste de garde, de manière sécurisée.
7. Le gestionnaire central fait partie du service des Soins de santé du SPF Santé publique et doit veiller à ce que le terminal 1733 puisse être utilisé en production par les postes de garde

et les médecins généralistes de garde. La fonction du gestionnaire central consiste à identifier le cercle de garde et à y ajouter quel médecin est responsable pour quelle zone.

8. Le médecin généraliste de garde fait partie d'un cercle de garde. Ce médecin généraliste peut effectuer sa garde dans un poste de garde soit comme médecin restant sur place, soit comme médecin effectuant des visites à domicile, ou s'il n'y a pas de poste de garde dans sa zone, dans son cabinet. Le médecin généraliste de garde recevra des informations relatives à la visite au patient encore à réaliser, soit via l'eHealthBox du poste de garde, soit via son eHealthBox personnel (en l'absence de poste de garde).
9. Le responsable d'un cercle de garde est juridiquement responsable pour l'organisation des gardes dans son cercle. Il introduit le planning de garde de son cercle dans le terminal 1733. L'identité du responsable est contrôlée à l'aide de l'eID. Il peut autoriser plusieurs personnes comme par exemple son assistante dans la pratique et des responsables backup du cercle de garde à également introduire des plannings de garde. Le responsable d'un cercle de garde et ses backups sont des médecins généralistes. L'assistante de pratique du responsable d'un cercle de garde n'est pas nécessairement un médecin généraliste.
10. L'opérateur d'un centre 112 répond aux appels 1733 entrants au centre 112, enregistre les informations reçues dont une partie est envoyée comme message XML sortant au terminal 1733. L'opérateur a accès à la console du terminal 1733 affichant des informations sur les messages XML qui ne parviennent pas à être traités dans une période paramétrable. Il est possible que l'opérateur doive alors traiter manuellement l'intervention. À l'heure actuelle, l'opérateur tombe sous le contrôle de la direction médicale qui est dirigée par un médecin; toutefois, il est prévu, à l'avenir, que les opérateurs exerceront une profession des soins de santé.
11. Le terminal 1733 doit permettre à tous les cercles de garde, pour les appels à un médecin généraliste de garde, d'informer via l'eHealthBox, en fonction de la pathologie et du degré de sévérité, soit le médecin généraliste de garde, soit le poste de garde.
12. La possibilité d'envoyer un sms sera aussi prévue (par exemple au médecin se déplaçant pour effectuer une visite à domicile). Étant donné que le médecin de garde se déplaçant n'est pas en mesure de consulter en permanence son eHealthBox sur son ordinateur fixe, il sera informé par sms qu'un message a été envoyé à son eHealthBox.

Dans une deuxième phase du projet, il sera possible de faire une consultation au moyen d'une connexion de données mobile ou au moyen d'une appli sur le smartphone qui fera au moins l'objet d'un chiffrage de bout en bout.

### **Accès à la plate-forme**

13. L'administrateur du terminal 1733 reçoit un accès en écriture:
  - à une liste de l'ensemble des cercles de garde et à l'identité du responsable: nom, prénom, numéro INAMI, numéro de registre national du responsable, son mailbox médical et numéro de GSM;
  - à une liste de l'ensemble des postes de garde et par poste de garde: nom, prénom, numéro de registre national et mot de passe du coordinateur du poste de garde.

Cet administrateur reçoit aussi un accès en lecture aux données qui sont pertinentes pour le planning et pour un monitoring de l'activité.

14. Le médecin généraliste de garde a uniquement un accès en lecture aux données des interventions au moyen d'un canal sécurisé.

15. Le responsable, l'assistante dans la pratique du responsable et les responsables backup d'un cercle de garde ont un accès en écriture aux aspects suivants:

- chargement du planning de garde
- description du service de garde d'un cercle de garde pour une période déterminée: date et heure de début; date et heure de fin; responsable du service de garde (poste de garde ou médecin généraliste de garde)
  - o si le responsable du service de garde est un poste de garde: numéro INAMI du poste de garde;
  - o si le responsable du service de garde est un médecin généraliste: numéro INAMI et numéro de GSM du médecin généraliste de garde, éventuellement le nom et le prénom; numéro INAMI et numéro de GSM du backup du médecin généraliste, éventuellement le nom et le prénom; numéro INAMI et numéro de GSM du médecin généraliste effectuant des visites à domicile, éventuellement le nom et le prénom; numéro INAMI et numéro de GSM du backup du médecin généraliste effectuant des visites à domicile, éventuellement le nom et le prénom.

Un accès en lecture est prévu pour les données suivantes: le planning de garde et les interventions de garde.

16. L'application comprend les flux de données suivants.

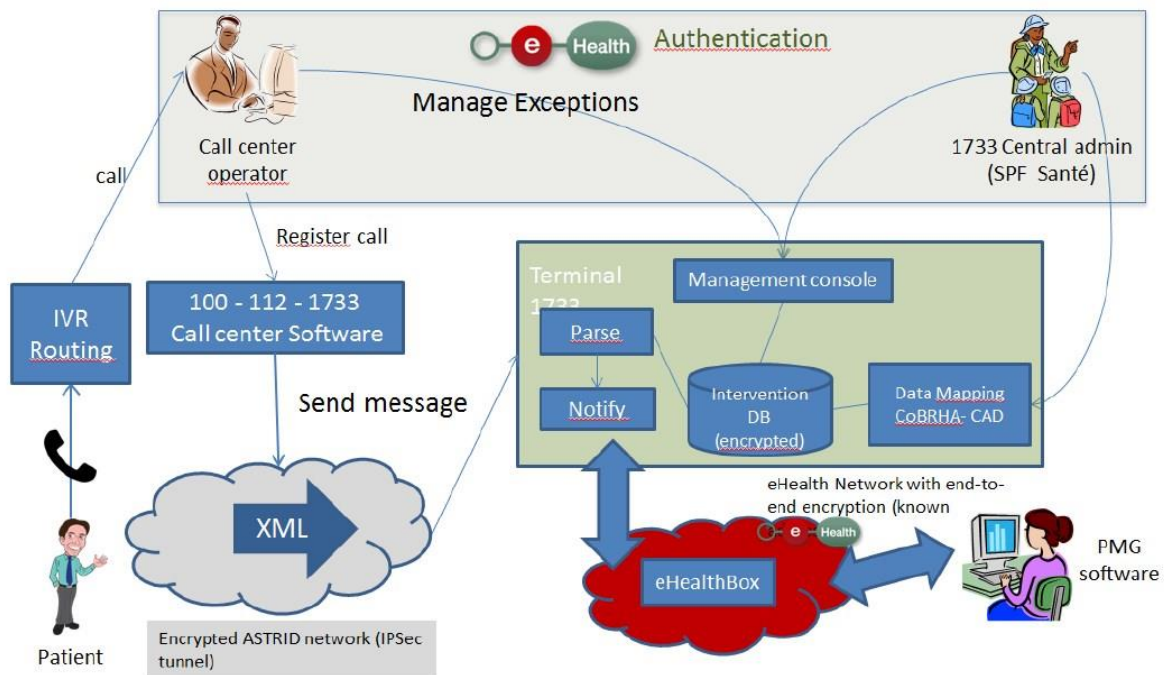
#### Chargement de données relatives au service de garde

- 1) Le gestionnaire central introduit les données relatives au cercle de garde dans le terminal au moyen d'une interface.
- 2) Les données du service de garde issues d'applications de planification sont enregistrées dans le terminal au moyen d'un protocole sécurisé. Les responsables du cercle de garde ou leurs délégués introduisent périodiquement les plannings de garde dans l'application de planification. Cette application transmet ces données au terminal.

#### En cas d'appel des numéros 100, 112 ou 1733 suite à une plainte requérant l'intervention d'un médecin généraliste

- 3) Les données relatives à la santé, à savoir l'intervention, le sous-type (d'intervention) et la plainte initiale ainsi que l'adresse, le nom, le prénom et l'âge, sont transmises par les centres 112 au terminal 1733, sous format XML chiffré, au moyen d'un protocole sécurisé.
- 4) Transmission du type et sous-type d'intervention, de la plainte initiale et de l'adresse du patient relatif à un appel par le terminal 1733 au poste de garde via leur eHealthBox.

- 5) Transmission du type et sous-type d'intervention, de la plainte initiale et de l'adresse du patient relatif à un appel par le terminal 1733 au médecin généraliste de garde via son eHealthBox personnel.
- 6) Les interventions qui ne sont pas clôturées dans un délai déterminé, sont consultées par les opérateurs des centres 112. Ces interventions s'affichent sur une console.
- 7) Transmission des données à caractère personnel relatives à la santé (type et sous-type d'intervention, plainte initiale) ainsi que de l'adresse, du nom et de l'âge, au moyen d'un protocole sécurisé, par le terminal 1733 à l'eHealthBox des postes de garde.
- 8) Transmission des données des interventions prises en charge par le poste de garde au terminal 1733.
- 9) Transmission des données relatives à l'avertissement du médecin généraliste de garde ou de son backup par l'opérateur de téléphonie au terminal 1733.
- 10) Consultation au moyen d'une application web sécurisée du monitoring du terminal 1733 par les gestionnaires centraux.
- 11) Envoi de données du terminal 1733 à l'opérateur téléphonique en vue de la notification des médecins généralistes de garde.



## II. COMPÉTENCE

17. En vertu de l'article 42, § 2, 3°, de la loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé, la section Santé du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé est en principe compétente pour l'octroi d'une autorisation de principe concernant toute communication de données à caractère personnel relatives à la santé.
18. Le Comité est par conséquent compétent pour se prononcer sur la présente demande d'autorisation.

### **III. EXAMEN**

#### **A. ADMISSIBILITÉ**

19. En vertu de l'article 4, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (dénommée ci-après loi relative à la vie privée), le traitement de données à caractère personnel n'est autorisé que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et le traitement de données à caractère personnel relatives à la santé est en principe interdit<sup>1</sup>.
20. Le traitement de données à caractère personnel est, en l'espèce, nécessaire à la gestion de services de santé agissant dans l'intérêt des patients concernés. Le terminal 1733 est en effet mis en place pour faciliter le traitement d'appels téléphoniques au médecin généraliste de garde.

#### **B. FINALITÉ**

21. L'article 4, § 1<sup>er</sup>, de la loi relative à la vie privée autorise le traitement de données à caractère personnel uniquement pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.
22. La mise en production du terminal 1733 permettra de réduire la charge de travail des centrales 112/100 étant donné que le médecin de garde sera averti d'une manière efficace. Le terminal 1733 reçoit des centres 112 des informations relatives à l'intervention nécessaire et envoie ces données, sur la base de calendriers de garde, soit au médecin généraliste de garde, soit à un poste de garde. Une autorisation doit être obtenue, étant donné que des données médicales sont temporairement enregistrées dans le terminal 1733.
23. Le Comité sectoriel estime que la finalité est légitime et qu'elle est explicitement définie et décrite.

#### **C. PROPORTIONNALITÉ**

24. L'article 4, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, de la loi relative à la vie privée dispose que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont obtenues et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.
25. En effet, le terminal 1733 contiendra des données relatives à la santé, à savoir des informations relatives à l'intervention nécessaire et à la plainte initiale, étant donné que celles-ci sont nécessaires pour l'avertissement du poste de garde ou du médecin généraliste de garde. Ces informations ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'intervention.
26. Le trajet effectué par les données est toutefois conservé, donc la date et l'heure de réception du message par le terminal, la date et l'heure de l'envoi au poste de garde et la date de clôture de l'intervention par le poste de garde ou la centrale. Ces données n'ont, en aucun cas, trait à l'état de santé du patient.

---

<sup>1</sup> Article 7, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, *M.B.* 18 mars 1993 (dénommée ci-après la loi relative à la vie privée).

27. Les informations relatives aux postes de garde sont nécessaires pour garantir un bon fonctionnement du terminal 1733. Celles-ci seront conservées en permanence et mises à jour dans les banques de données du terminal.
28. Le Comité sectoriel estime que les conditions de proportionnalité sont respectées.

#### **D. TRANSPARENCE**

29. Le Comité sectoriel prend acte du fait que le demandeur organisera une campagne de communication afin d'informer le public sur l'existence de ce nouveau numéro d'aide.
30. Le Comité sectoriel estime que ces mesures sont suffisantes pour l'information des intéressés, d'une part, vu que le terminal 1733 sera mis en place dans un centre 112 et d'autre part, vu l'objectif final du projet, à savoir la prise en charge d'un patient déterminé par un médecin, à la demande du patient même ou de ses proches.

#### **E. MESURES DE SÉCURITÉ**

31. Conformément à l'article 16, § 4, de la loi relative à la vie privée, le demandeur doit prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel. Ces mesures doivent garantir un niveau de protection adéquat, compte tenu, d'une part, de l'état de la technique en la matière et des frais qu'entraîne l'application de ces mesures et, d'autre part, de la nature des données à protéger et des risques potentiels.
32. Pour garantir la confidentialité et la sécurité du traitement de données, tout organisme qui conserve, traite ou communique des données à caractère personnel est tenu de prendre des mesures dans les onze domaines d'action suivants liés à la sécurité de l'information: politique de sécurité; désignation d'un conseiller en sécurité de l'information; organisation et aspects humains de la sécurité (engagement de confidentialité du personnel, information et formations régulières du personnel sur le thème de la protection de la vie privée et sur les règles de sécurité); sécurité physique et de l'environnement; sécurisation des réseaux; sécurisation logique des accès et des réseaux; journalisation, traçage et analyse des accès; surveillance, revue et maintenance; système de gestion des incidents de sécurité et de la continuité (systèmes de tolérance de panne, de sauvegarde, ...); documentation.
33. Conformément à l'article 7, § 4, de la loi relative à la vie privée, le traitement de données à caractère personnel relatives à la santé peut uniquement être effectué sous la surveillance et la responsabilité d'un professionnel des soins de santé. À terme, tous les opérateurs des centres 112 exerceront une profession des soins de santé. À l'heure actuelle, l'opérateur tombe sous le contrôle de la Direction médicale qui est dirigée par un médecin.
34. Le Comité sectoriel rappelle que lors du traitement de données à caractère personnel, le professionnel des soins de santé ainsi que ses préposés ou mandataires sont soumis au secret.
35. L'application web utilise l'eHealthBox et quelques autres services de base de eHealth (tels que le chiffrement de bout en bout, les certificats et l'UAM) qui satisfont aux conditions de sécurité requises.

36. Les données à caractère personnel relatives à la santé sont chiffrées de bout en bout et sont enregistrées dans un espace sécurisé spécifique sur le terminal jusqu'à ce qu'elles puissent être supprimées après confirmation de la prise en charge du patient par le médecin de garde.
37. Le Comité sectoriel souligne que la deuxième phase du projet qui prévoit un accès mobile à l'eHealthBox du médecin, ne fait pas partie de la présente autorisation, étant donné que les aspects techniques de l'accès mobile ne sont pas encore suffisamment précis et que la sécurité de l'information ne peut pas encore être suffisamment garantie. Si le demandeur souhaite démarrer cette phase du projet, il doit à nouveau s'adresser au Comité sectoriel.

Par ces motifs,

**la section santé du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé,**

conformément aux modalités de la présente délibération, autorise la communication de données à caractère personnel relatives à la santé dans le cadre du terminal 1733 (application web).

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).