

URGENTIS

Conditions juridiques — Urgentis Commune

DPA · Registre des traitements (art. 30) · Évaluation AIPD

Éditeur : Pixel Company (Urgentis SRL en formation)

Société simple de droit belge — BCE 1016.324.626 — TVA BE1016324626

Siège : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean, Belgique

Contact : contact@urgentis.be — Support : support@urgentis.be

Produit : Urgentis Commune — gestion de file d'attente et de rendez-vous citoyen

Langue de référence : français (droit belge)

Date d'édition : 14/06/2026

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours.
Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Sommaire

Accord de traitement des données (DPA, art. 28 RGPD)

Registre des activités de traitement (art. 30 RGPD)

Évaluation préalable d'AIPD

Accord de traitement des données — Urgentis Commune

Annexe au contrat de service entre [Commune] et Pixel Company (Urgentis SRL en formation)

Article 1 — Objet

Le présent Accord de Traitement des Données (DPA) définit les rôles, obligations et garanties applicables au traitement de données à caractère personnel effectué par Pixel Company (Urgentis SRL en formation) (ci-après « le Sous-traitant ») pour le compte de la [Commune de XXX] (ci-après « le Responsable du traitement »), dans le cadre de l'utilisation de la plateforme Urgentis Commune (gestion de file d'attente, prise de rendez-vous, écran d'appel).

Article 2 — Cadre légal

- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)
- Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (BE)
- Décret communal applicable

Base légale du traitement : article 6.1.e RGPD — exécution d'une mission d'intérêt public dont est investi le Responsable du traitement (mission communale d'accueil et de service au citoyen).

Article 3 — Données traitées

Catégorie	Données	Finalité	Durée
Identification ticket	UUID anonyme, position dans la file	Suivi du ticket par le citoyen	30 jours
Notification	Numéro de téléphone (optionnel)	SMS « C'est votre tour »	Supprimé après le service
Statistiques	Horodatages anonymisés (création, appel, fin)	Pilotage du service	13 mois
Logs techniques	Adresse IP, user-agent	Sécurité (anti-abus)	30 jours

Aucune donnée de santé n'est traitée dans le cadre Urgentis Commune.

Article 4 — Finalités

Le traitement est strictement limité à :

1. La création et le suivi de tickets de file d'attente
2. La notification du citoyen quand son tour approche
3. La production de statistiques agrégées non nominatives pour la commune

4. La sécurité de la plateforme

Aucun usage commercial, publicitaire ou de profilage n'est réalisé.

Article 5 — Sous-traitants ultérieurs

Le Sous-traitant fait appel aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant	Rôle	Localisation données
Vercel Inc.	Hébergement applicatif (CDN, edge)	Région UE (Paris/Frankfurt)
Supabase Inc.	Base de données PostgreSQL	Région UE (Frankfurt)
Twilio / Resend	Envoi SMS / email	UE — données minimales
Upstash	Rate-limiting (cache Redis)	UE

Toute modification de cette liste est notifiée au Responsable du traitement 30 jours avant entrée en vigueur, avec droit d'opposition.

Article 6 — Sécurité

Le Sous-traitant met en œuvre :

- Chiffrement TLS 1.3 en transit, AES-256 au repos
- Isolation par organisation (RLS PostgreSQL granulaire)
- Authentification multi-facteurs pour le personnel d'Urgentis
- Logs d'audit horodatés et inaltérables
- Sauvegardes quotidiennes chiffrées, rétention 30 jours
- Tests de pénétration annuels

Article 7 — Droits des personnes concernées

Le Sous-traitant assiste le Responsable du traitement pour répondre aux demandes d'exercice des droits (accès, rectification, effacement, opposition) sous 72 h.

Une interface RGPD dédiée permet :

- L'export complet des données d'un citoyen au format JSON
- L'effacement définitif sous 24 h

Article 8 — Notification de violation

Toute violation de données est notifiée au Responsable du traitement **dans les 24 heures** suivant la découverte, par email à l'adresse communiquée et par appel téléphonique au DPO communal.

Article 9 — Réversibilité

À la fin du contrat, le Sous-traitant remet au Responsable du traitement, sous 30 jours, l'intégralité des données dans un format ouvert (CSV + JSON), puis procède à la suppression certifiée sous 60 jours.

Article 10 — Audit

Le Responsable du traitement peut auditer le Sous-traitant une fois par an, moyennant préavis de 15 jours, sur les éléments suivants : sécurité, conformité RGPD, registre des traitements.

Signatures

Pour la Commune : _____ Date : ___ / ___ / _____

Pour Pixel Company (Urgentis SRL en formation) : _____ Date : ___ / ___ / _____

DPO Commune : _____

DPO Urgentis : dpo@urgentis.be

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Registre des activités de traitement — Article 30 RGPD

Pour intégration au registre tenu par la Commune (Responsable du traitement)

Fiche de traitement : Gestion de file d'attente Urgentis Commune

1. Identification

Champ	Valeur
Nom du traitement	Gestion de file d'attente et prise de rendez-vous citoyen
Date de création	À compléter
Date de dernière mise à jour	À compléter
Référence interne	URGCOM-001

2. Responsable du traitement

Champ	Valeur
Identité	Commune de [XXX]
Coordonnées DPO	dpo@[commune].be

3. Sous-traitant

Champ	Valeur
Identité	Pixel Company (Urgentis SRL en formation) — BCE 1016.324.626 — TVA BE1016324626
Coordonnées DPO	dpo@urgentis.be

4. Finalités

- Permettre au citoyen de prendre un ticket de file d'attente à distance
- Estimer et afficher le temps d'attente
- Notifier le citoyen quand son tour approche (SMS/email)
- Afficher les appels en salle d'attente (écran TV)
- Produire des statistiques de fréquentation pour le pilotage

5. Base légale

Article 6.1.e RGPD — exécution d'une mission d'intérêt public (mission d'accueil du citoyen par la commune, prévue par la loi communale).

6. Catégories de personnes concernées

- Citoyens utilisant les services communaux
- Agents communaux (pour authentification — couvert par traitement RH séparé)

7. Catégories de données traitées

Catégorie	Données	Source	Obligatoire
Ticket	UUID, code service, horodatages	Application	Oui
Contact	Numéro de téléphone	Saisie volontaire citoyen	Non
Technique	IP, user-agent	Navigateur	Oui (sécurité)

Pas de données sensibles (article 9 RGPD) — pas de données de santé, d'origine, de conviction, biométrie ou orientation.

8. Destinataires

- Agents communaux habilités (consultation file)
- Sous-traitants techniques (Vercel, Supabase, opérateur SMS) — UE uniquement
- Aucun transfert hors UE/EEE

9. Durées de conservation

Donnée	Durée	Justification
Ticket actif	Jusqu'à clôture	Service rendu
Ticket clôturé	30 jours	Réclamation citoyen
Téléphone notification	Supprimé après service	Minimisation
Statistiques agrégées	13 mois	Pilotage annuel + comparaison N-1
Logs techniques	30 jours	Sécurité

10. Mesures techniques et organisationnelles

- Hébergement UE (Vercel + Supabase, région Frankfurt/Paris)
- Chiffrement TLS 1.3 en transit, AES-256 au repos
- Authentification renforcée du personnel (mot de passe + 2FA)
- Isolation par organisation (Row-Level Security PostgreSQL)
- Journalisation des accès agents avec horodatage
- Sauvegardes quotidiennes chiffrées (rétention 30 jours)
- Plan de continuité documenté (RTO 4h, RPO 24h)

11. Information des personnes

Affichage de la mention RGPD :

- Sur la page de prise de ticket en ligne
- Sur l'écran de la borne en mairie
- Affiche RGPD à proximité de l'écran d'appel

12. Analyse d'impact (AIPD)

Non requise — le traitement n'engendre pas un risque élevé pour les droits des personnes (pas de données sensibles, pas de profilage, pas de surveillance systématique). Voir document `03-AIPD-EVALUATION.md` pour la justification détaillée.

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Évaluation préalable d'AIPD – Urgentis Commune

Décision : AIPD non requise – justification documentée.

Méthodologie

Application des 9 critères CEPD (WP 248 rev.01) pour déterminer si une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) est obligatoire.

Règle : si 2 critères ou plus sont rencontrés, AIPD obligatoire.

Évaluation

#	Critère CEPD	Appliquable ?	Commentaire
1	Évaluation/scoring	Non	Aucun profilage, aucune note
2	Décision automatisée avec effet juridique	Non	Aucune décision automatisée
3	Surveillance systématique	Non	Pas de monitoring continu
4	Données sensibles ou hautement personnelles	Non	Aucune donnée art. 9, pas de localisation
5	Données traitées à grande échelle	À évaluer	Dépend de la commune (>50k = grande échelle)
6	Croisement de jeux de données	Non	Données isolées, pas de croisement
7	Données concernant personnes vulnérables	Limité	Tout citoyen peut utiliser
8	Usage innovant ou nouvelle technologie	Non	File d'attente = traitement classique
9	Exclusion d'un droit ou contrat	Non	Service alterne avec accueil physique

Score : 0 critère pleinement rencontré, 1 partiel (critère 5 pour grandes communes).

Conclusion

AIPD non requise.

Pour les communes de plus de 50 000 habitants utilisant Urgentis sur l'ensemble de leurs services au citoyen, une **AIPD simplifiée** est recommandée par prudence. Modèle disponible auprès d'Urgentis.

Mesures de précaution déjà en place

Bien qu'aucune AIPD ne soit obligatoire, les mesures suivantes réduisent le risque résiduel :

- Minimisation : numéro de téléphone optionnel, supprimé post-service
- Pseudonymisation : tickets identifiés par UUID anonyme, pas de nom
- Transparence : information citoyen claire à chaque étape
- Réversibilité : export CSV + suppression certifiée sous 60 jours

Réévaluation

Cette évaluation est à réviser :

- Tous les 24 mois
- À chaque ajout de fonctionnalité (notamment : authentification eID/itsme, intégration registre national, etc.)

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.