SPF SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

DG Soins de Santé

[Aide urgente]

Mode d’emploi pour le renouvellement du certificat eHealth

DGGS

.be

Préambule

Le renouvellement d'un certificat eHealth est une question importante pour les services d'ambulance et de PIT afin de continuer à s'enregistrer dans EMSR. Un certificat eHealth est valide pendant 36 mois après la date de création, et 3 mois avant l'expiration du certificat, eHealth envoie des courriels aux gestionnaires de certificats pour leur rappeler de renouveler le certificat.

Si vous recevez un e-mail d'eHealth pour renouveler votre certificat (voir exemple page suivante), veuillez utiliser ce manuel pour suivre toutes les étapes. Si vous avez récemment renouvelé votre certificat, vous n'avez pas besoin de passer par cette procédure !

L'objectif de ce manuel est de clarifier la procédure de renouvellement d'un certificat eHealth et de fournir une solution aux problèmes éventuels.

Ce manuel est très complet : nous vous demandons de le lire attentivement et de suivre toutes les étapes décrites. Cela aboutira très souvent au résultat souhaité (renouvellement du certificat eHealth). En cas de problème, veuillez vous référer aux 2 dernières pages du manuel.

DGGS

Exemple d'invitation eHealth par e-mail à renouveler le certificat eHealth

Van: ehealth-certificates@ehealth.fgov.be <ehealth-certificates@ehealth.fgov.be>
Verzonden: donderdag 21 oktober 2021 4:00
Aan: [redacted]
Onderwerp: eHealth certificaat voor CN=NIHII-AMBU_SERVICE=[redacted],OU=eHealth-platform Belgium,OU=[redacted],OU=NIHII-AMBU_SERVICE=[redacted],O=Federal Government,C=BE vervalt op 18/01/2022 - certificat eHealth pour CN=NIH...

Cher utilisateur eHealth,

Le certificat eHealth que vous avez demand❓ expire bient❓t. La p❓riode de validit❓ du certificat prend fin le 18/01/2022.

Afin d'assurer votre acc❓s s❓curis❓ aux applications qui utilisent ce certificat eHealth, vous devez introduire, dans les d❓lais requis, une demande de renouvellement pour votre certificat.
Sur le portail eHealth, vous trouverez les informations utiles vous permettant de demander un certificat eHealth pour prestataires de soins. (Services de base certificats eHealth: https://www.ehealth.fgov.be/fr/support/services-de-base/certificat-ehealth)

Cliquez ici pour d❓marrer l'application pour renouveler votre certificat pour prestataires de soins.

La pr❓sente notification est communiqu❓e ❓ titre purement informatif au propri❓taire du certificat et n'implique, en aucune fa❓on, une obligation quelconque pour la plate-forme eHealth.

Meilleures salutations,
Plate-forme eHealth - Gestion des acc❓s

Explication de la procédure

Le renouvellement d'un certificat eHealth se déroule en 3 phases.

1. Phase 1 : renouveler le certificat eHealth (à partir de la page 5).
2. Phase 2 : compléter le certificat eHealth (à partir de la page 20).
3. Phase 3 : renouveler l'ETK (à partir de la page 25). Cela va désactiver l'ancien certificat et activer le nouveau.

Pour toutes les étapes, il est important que vous disposiez du certificat original (fichier .p12, situé sous C:\Users\[username]\ehealth\keystore) et du mot de passe qui a été créé lors de la création du certificat original. **La personne qui renouvelle, révoque ou demande le certificat eHealth doit être le gestionnaire du certificat désigné par votre organisation !** Si cette personne n'est plus employée par votre organisation, veuillez vous reporter à la page 30 pour les instructions permettant de désigner un nouvel administrateur de certificats.

Si, en raison des circonstances, vous ne disposez plus du certificat ou de son mot de passe ou si vous rencontrez d'autres problèmes, veuillez vous reporter à la page 29 où nous abordons ainsi les problèmes et pièges possibles. Vous trouverez les coordonnées du support eHealth et de notre équipe à la page 30.

Étape 1: cliquez sur le lien eHealth suivant pour télécharger le logiciel. Ouvrez ensuite le logiciel.

Pour les demandes de certificat de PRODUCTION (pour services d'ambulances et PIT) :

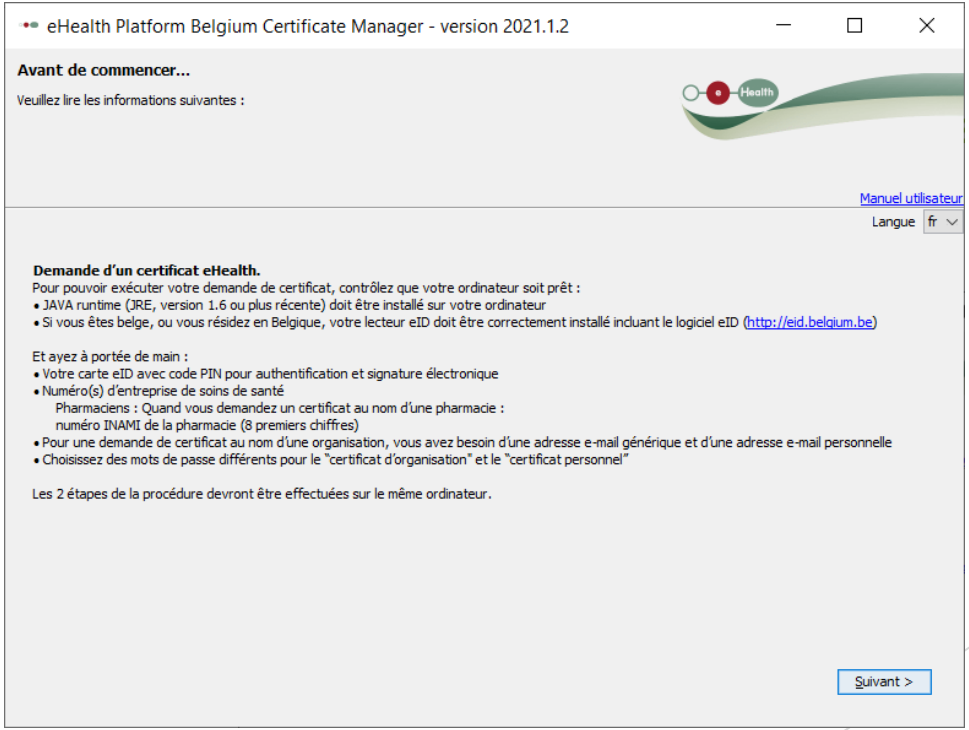
https://www.ehealth.fgov.be/JWS/ETEE/etee-requestor_fr.jnlp

Pour les demandes de certificat d'ACCEPTATION (pour intégrateurs/développeurs de logiciels) :

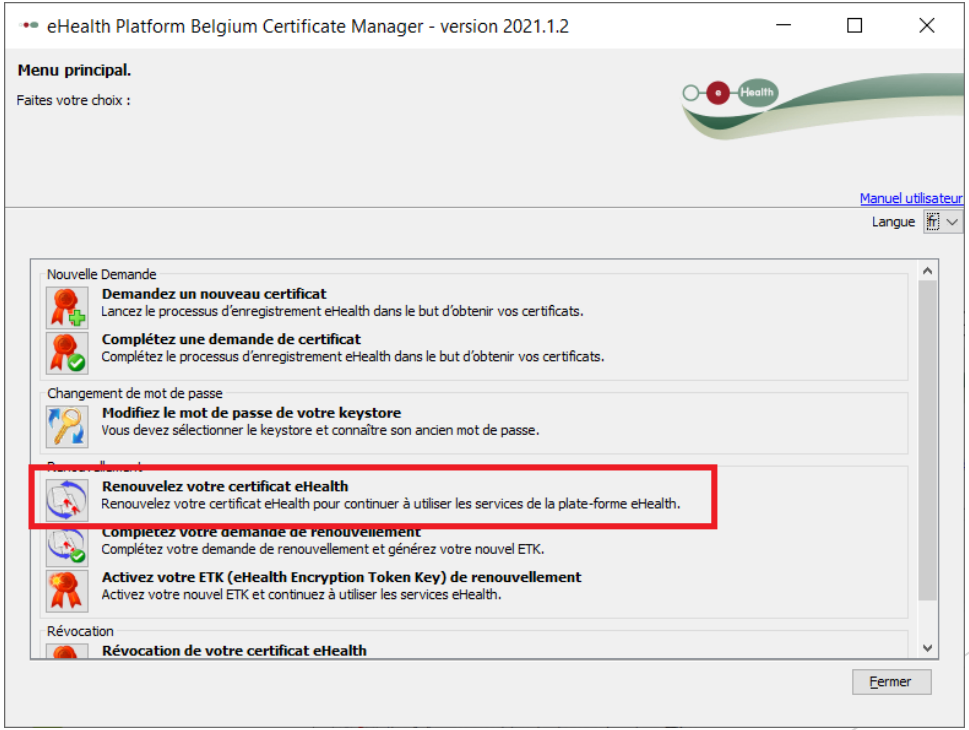
https://wwwacc.ehealth.fgov.be/JWS/ETEE/etee-requestor_fr.jnlp

DGGS

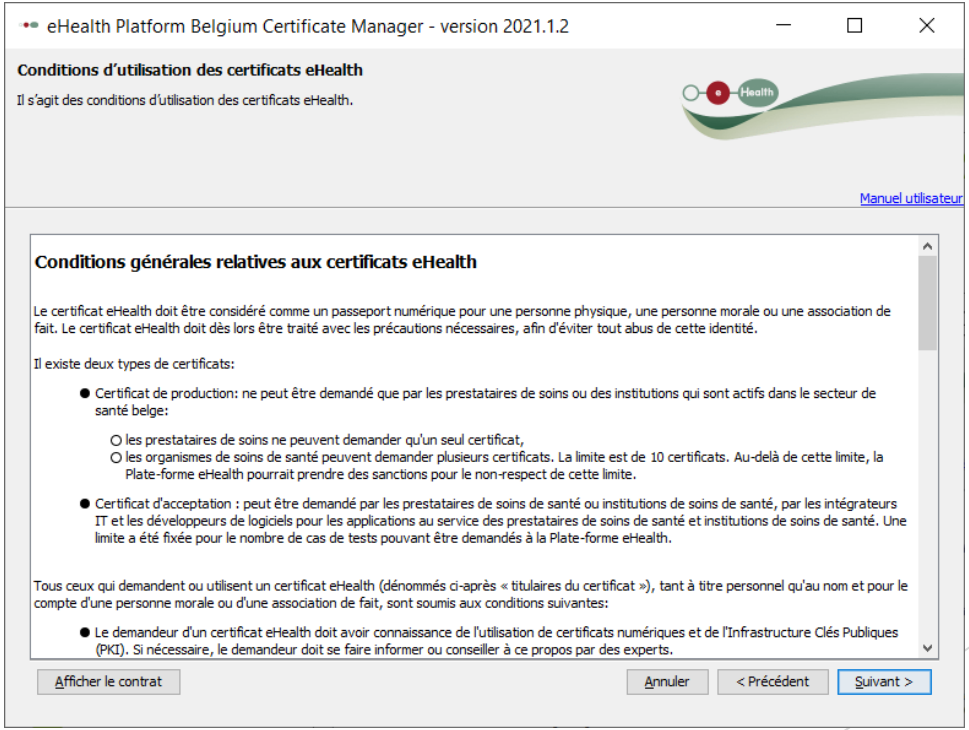
Étape 2 : la fenêtre suivante apparaît à l'écran. Cliquez sur « Suivant ».



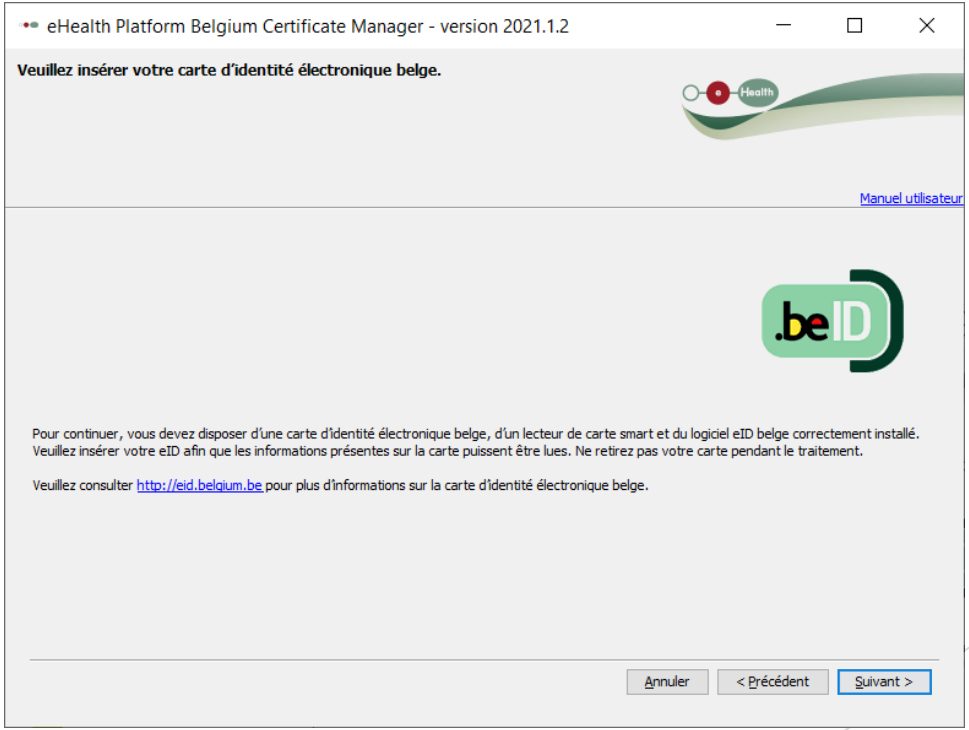
Étape 3 : cliquez sur « Renouvelez votre certificat eHealth»



Étape 4 : Conditions générales. Cliquez sur « Suivant »

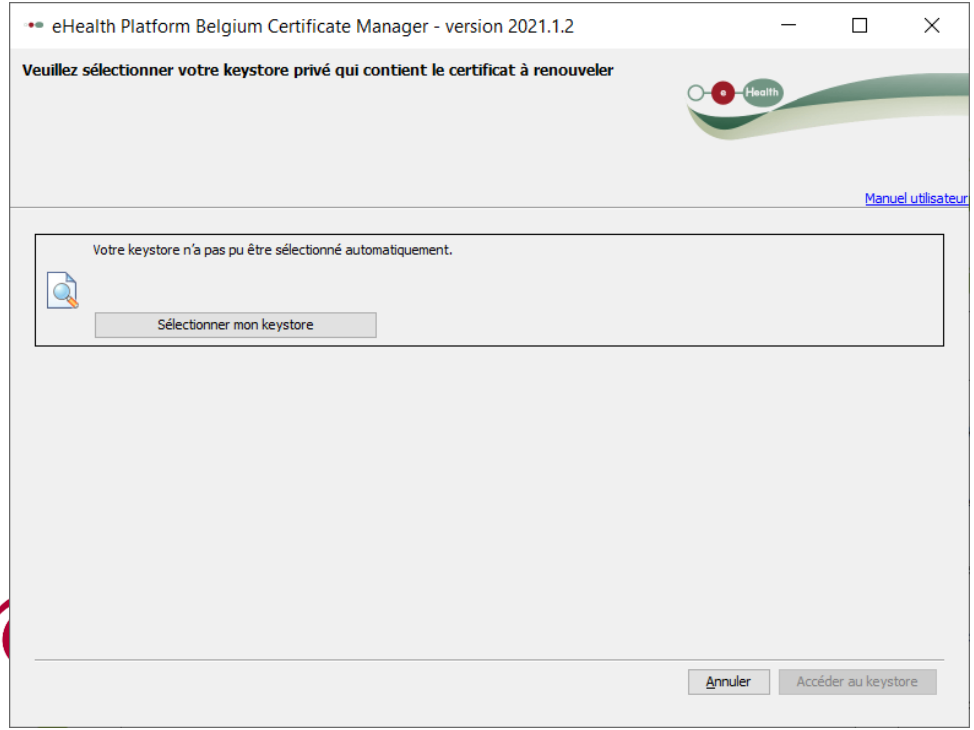


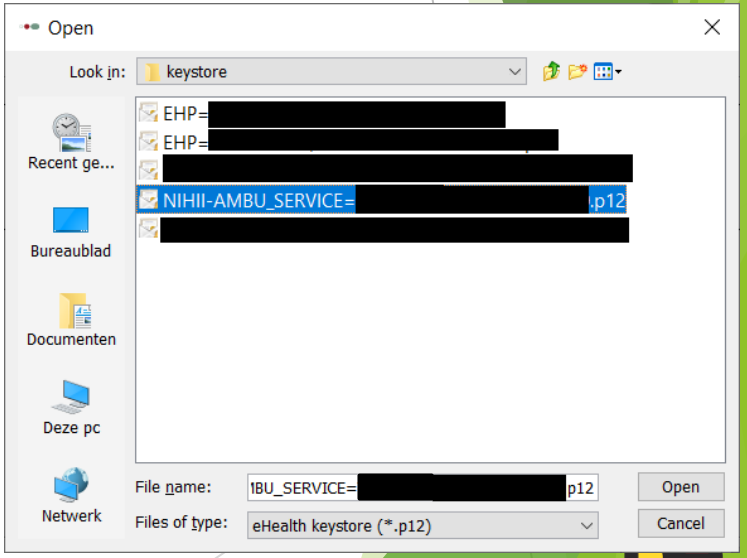
Étape 5 : Insérez votre eID belge dans le lecteur de carte et cliquez sur "suivant".



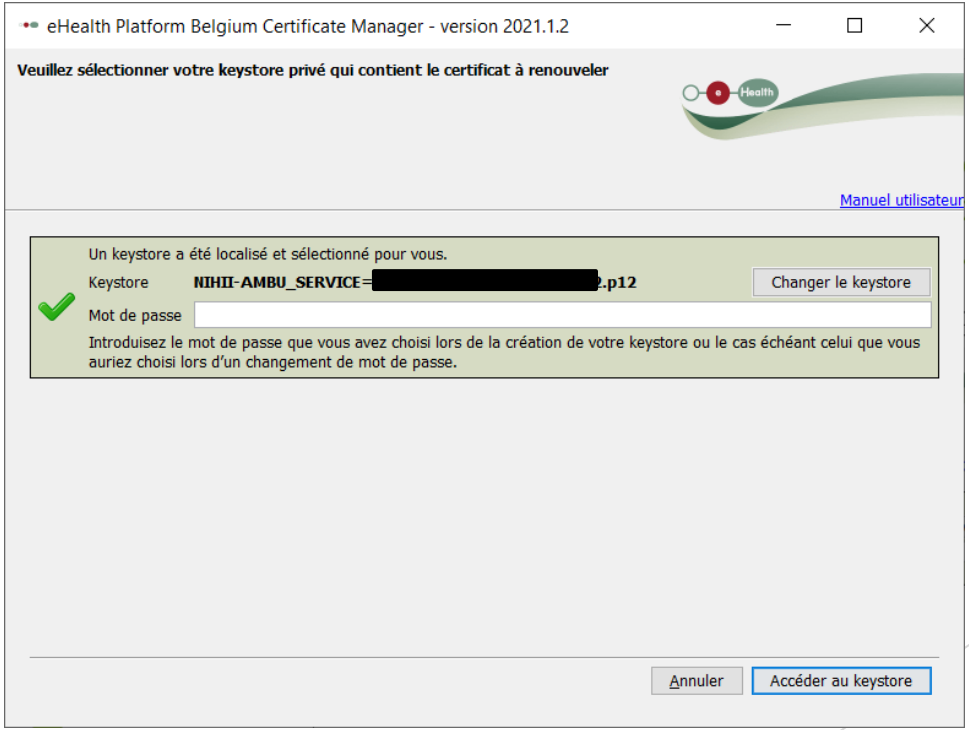
DGGS

Étape 6 : Sélectionnez votre keystore. Parfois, cela est automatique, sélectionné, parfois non. L'emplacement de votre keystore est toujours sur C:\Users\[username]\ehealth\keystore. Vous sélectionnez le fichier .p12 que vous avez créé avec l'application précédente avec le numéro INAMI correct.



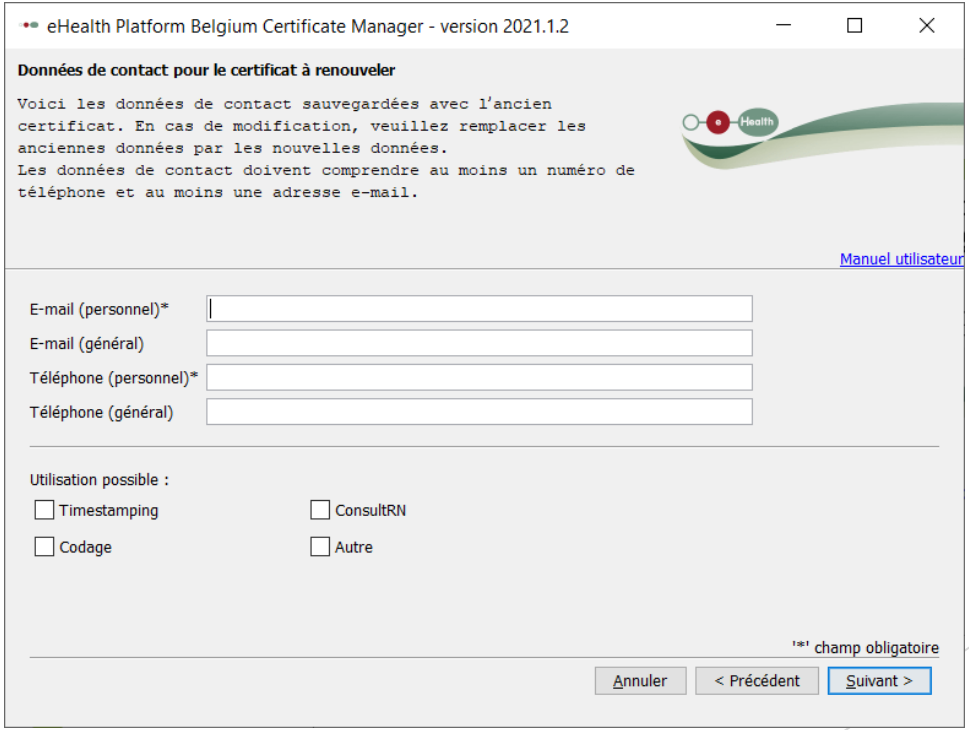


Étape 7 : Entrez le mot de passe que vous avez créé lors de la création de la demande de certificat eHealth précédente, entrez votre code pin eID et cliquez sur «accéder au keystore".

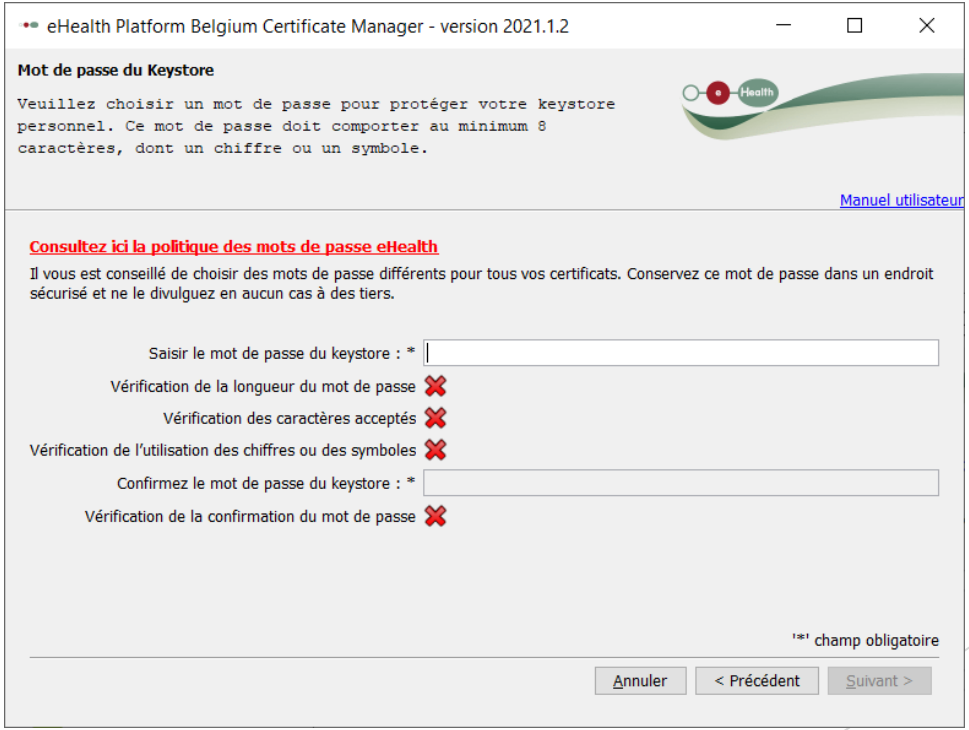


Étape 8 : Entrez vos données et cliquez sur "suivant".

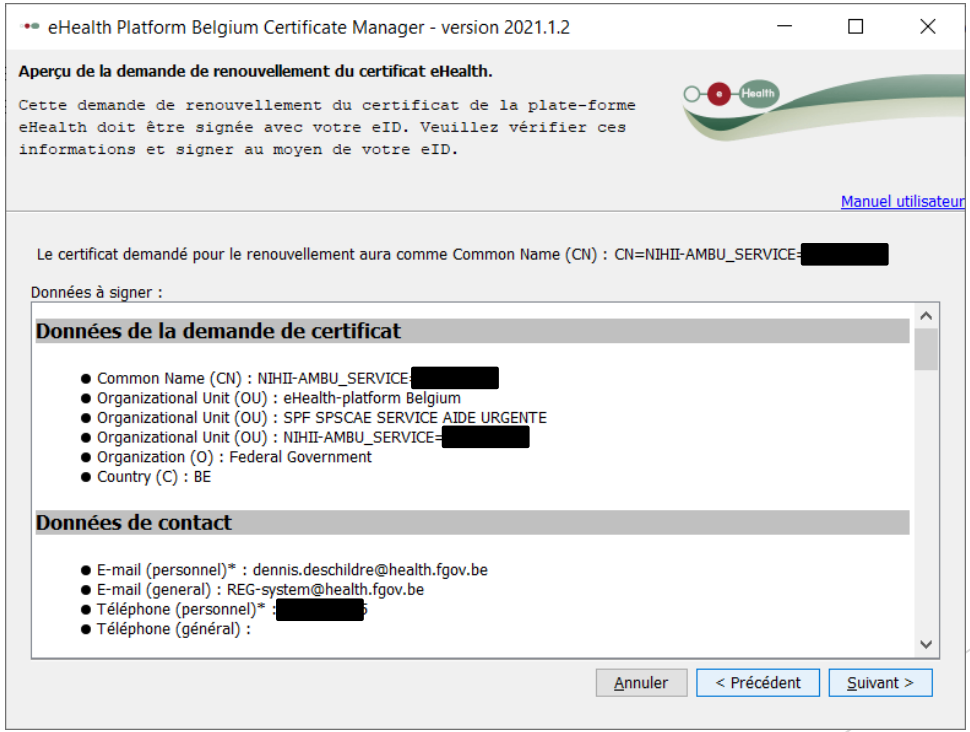
Remarque : les adresses e-mail sont utilisées pour envoyer un rappel lorsque le certificat est sur le point d'expirer. Il est important d'inclure au moins une adresse électronique générique, par exemple info@serviceambulancierx.be.



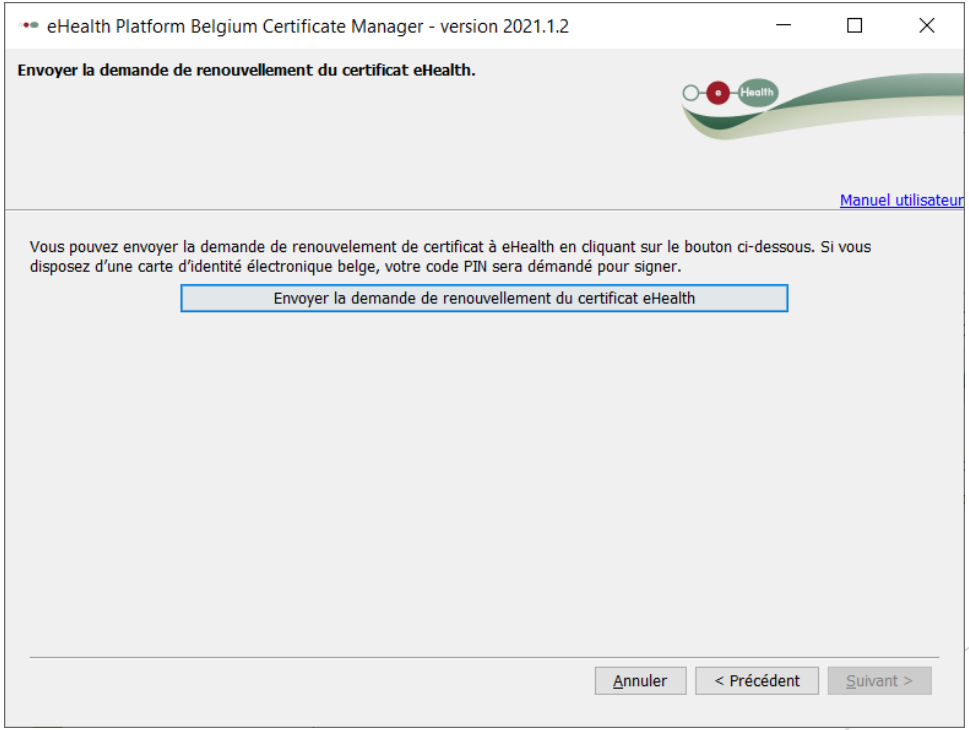
Étape 9 : Saisissez et enregistrez un mot de passe fort pour le keystore. Cliquez sur "suivant".



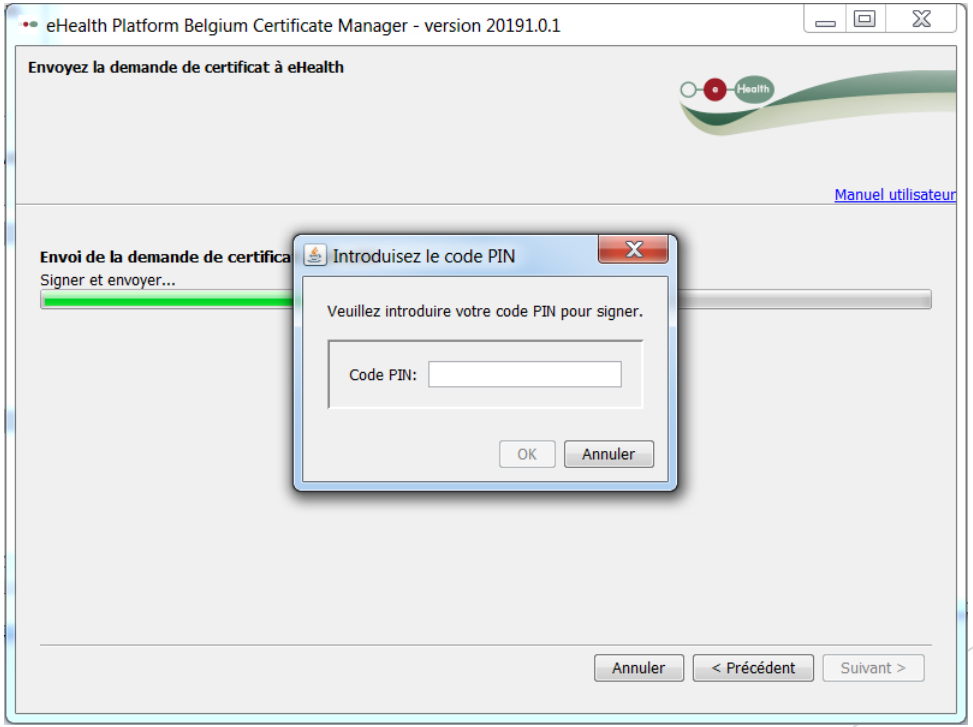
Étape 10 : Vous verrez un aperçu de votre demande. Cliquez sur "suivant".



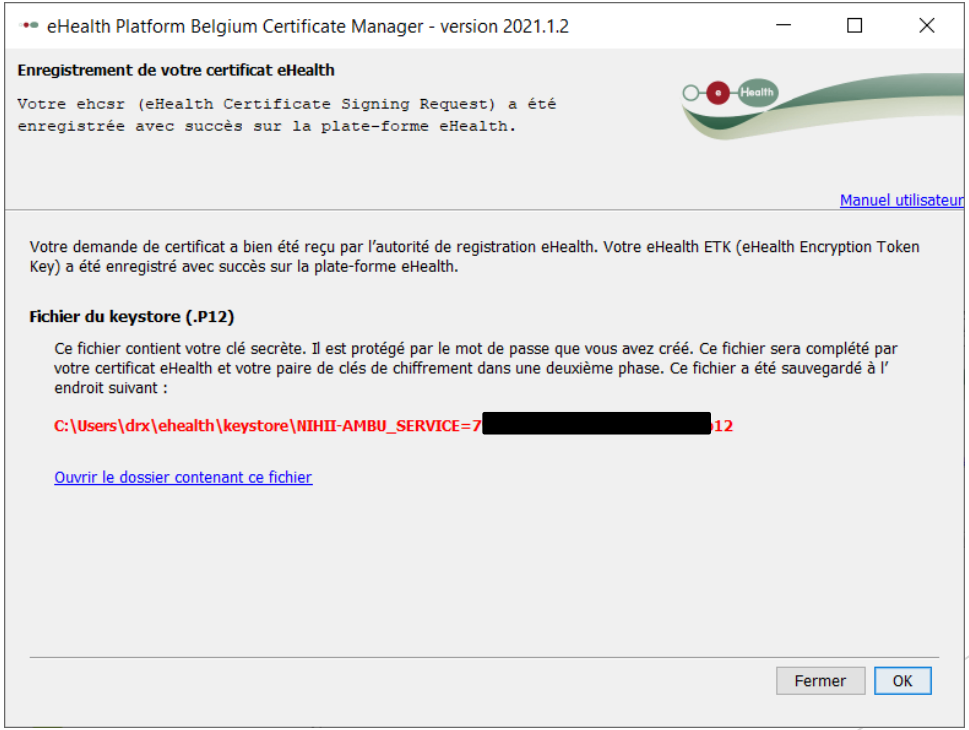
Étape 11 : Cliquez sur « Envoyer la demande de renouvellement du certificat eHealth »



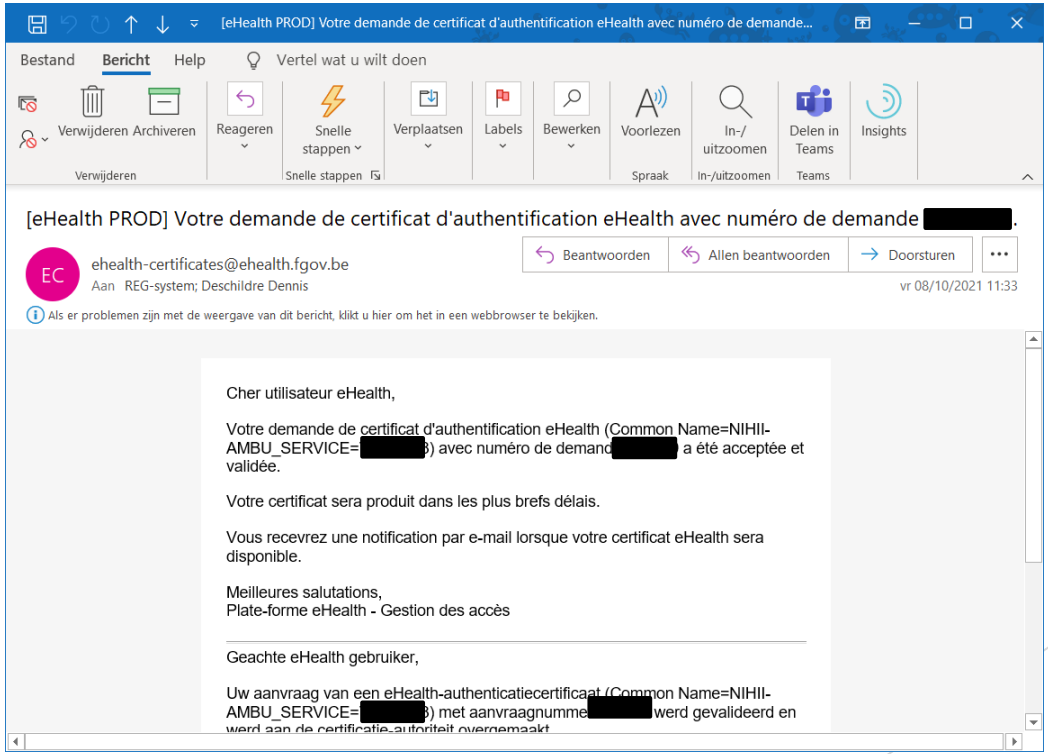
Étape 12 : Saisissez votre code PIN et cliquez sur "OK".



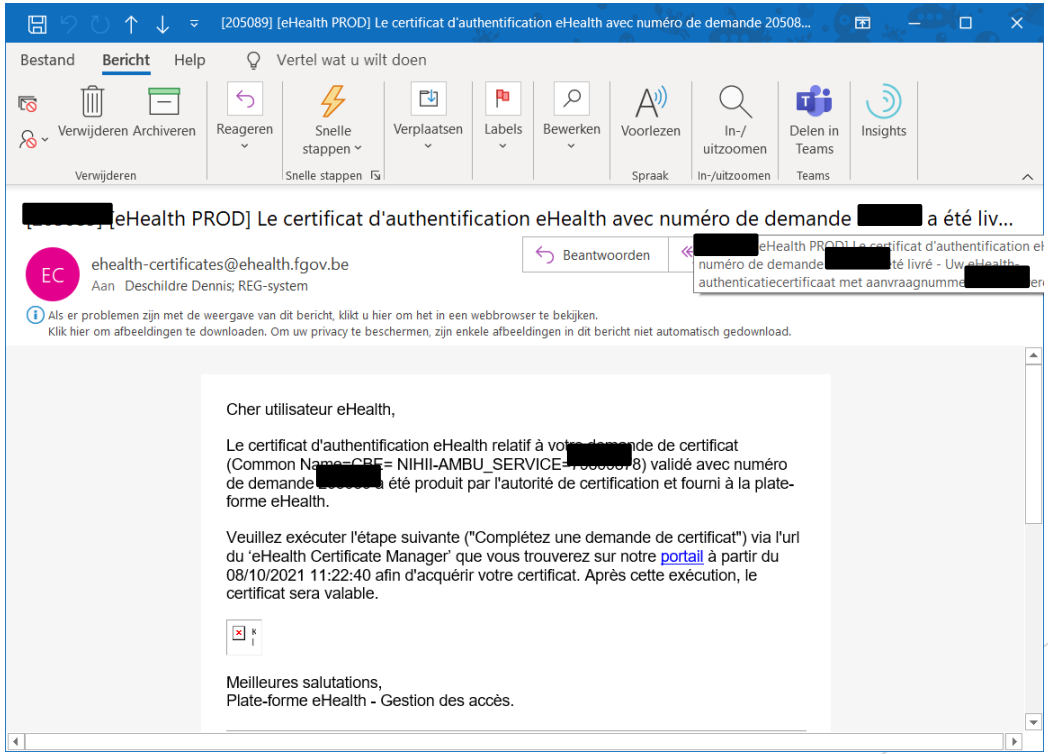
Étape 13 : À cet endroit, vous trouverez votre clé secrète. Vous en aurez besoin pour finaliser votre demande. Cliquez sur "OK".



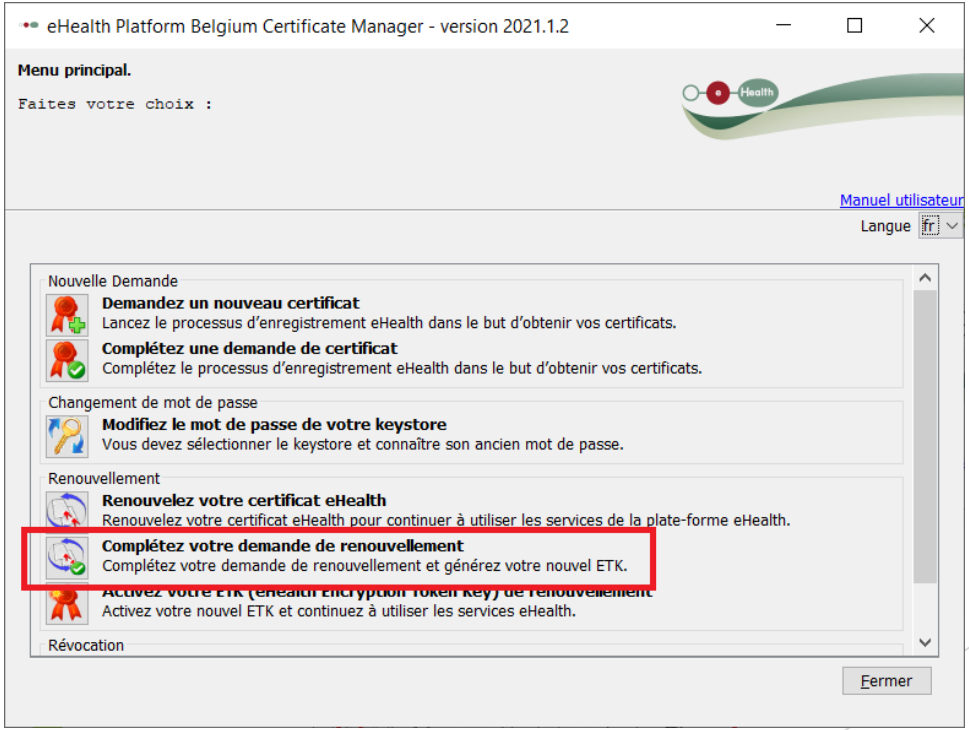
Vous avez demandé votre certificat et vous allez recevoir une confirmation de demande par e-mail. Passez à la page suivante.



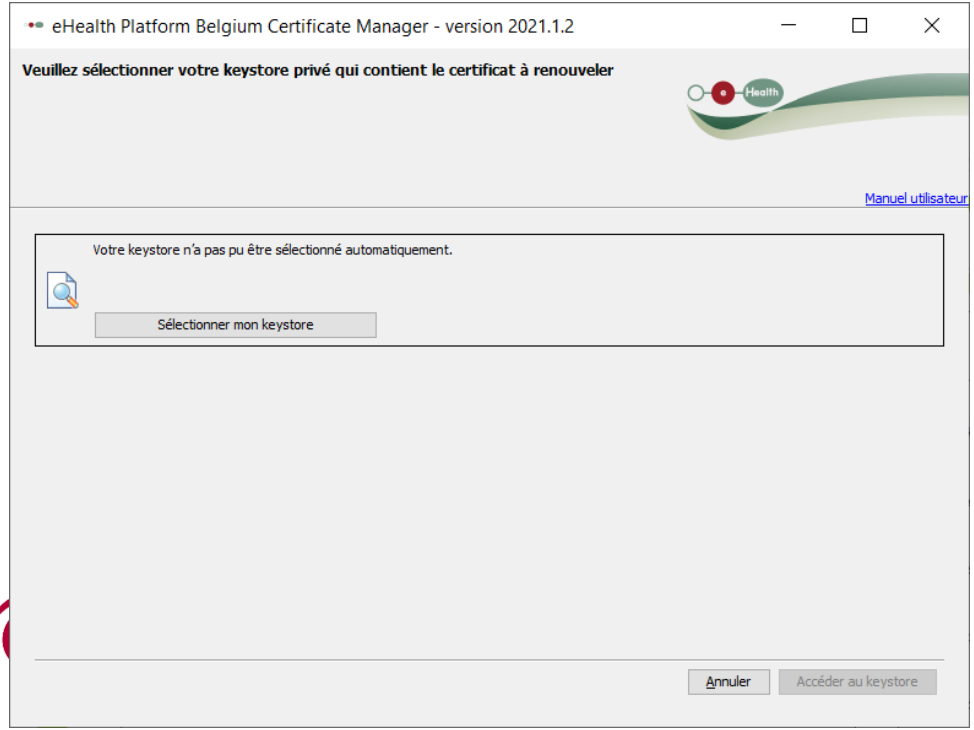
Vous devez attendre un e-mail de eHealth indiquant que votre certificat a été produit (cela arrive assez rapidement). Passez à la page suivante.

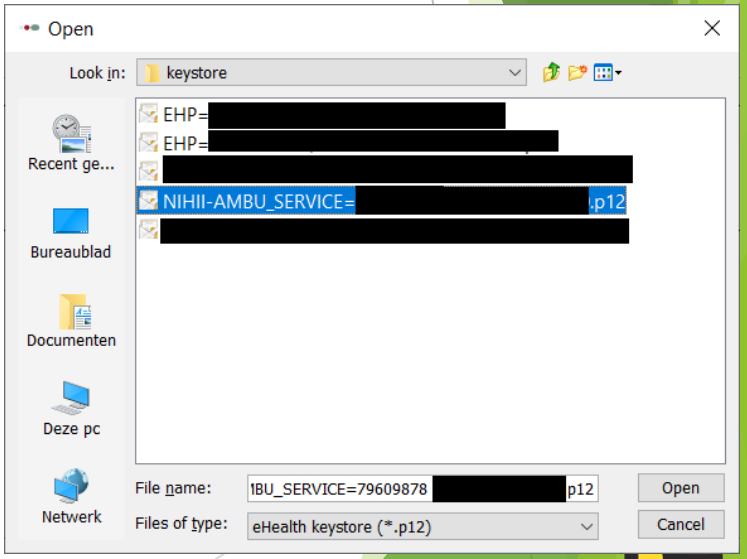


Étape 14 : Démarrez le logiciel (voir étape 1) et cliquez sur "Compléter votre demande de renouvellement" (phase 2).

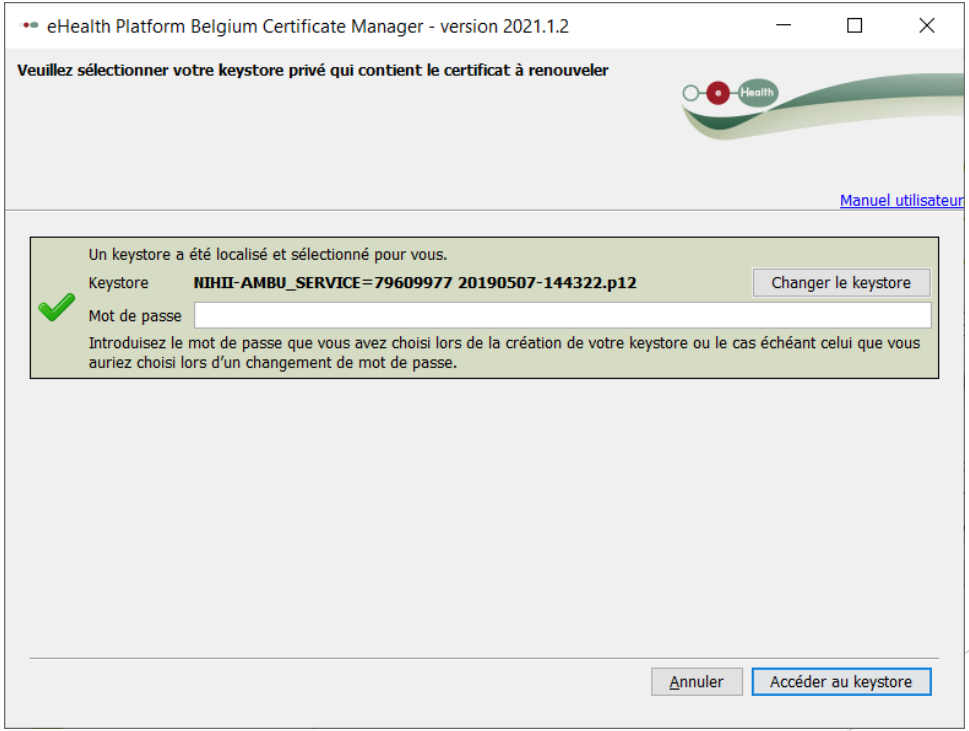


Étape 15 : Sélectionnez votre keystore. Parfois, cela est automatique, sélectionné, parfois non. L'emplacement de votre keystore est toujours à C:\Users\[username]\ehealth\keystore. Vous sélectionnez le fichier .p12 que vous avez créé avec l'application précédente avec le numéro INAMI correct.



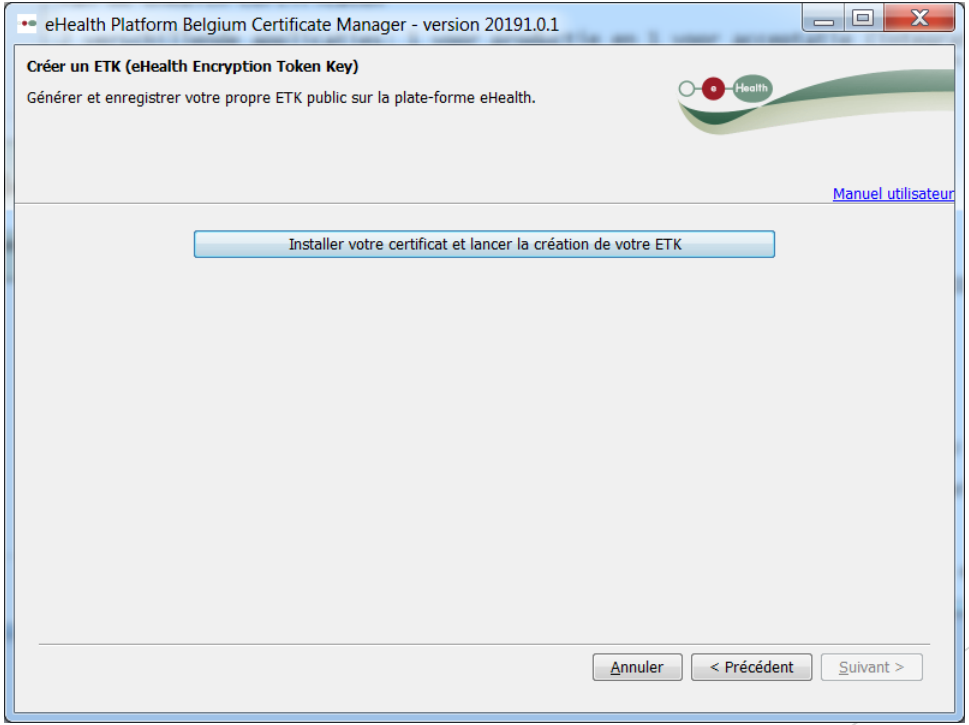


Étape 16 : Entrez le mot de passe du keystore que vous avez entré à l'étape 9 et cliquez sur « Accéder au keystore".

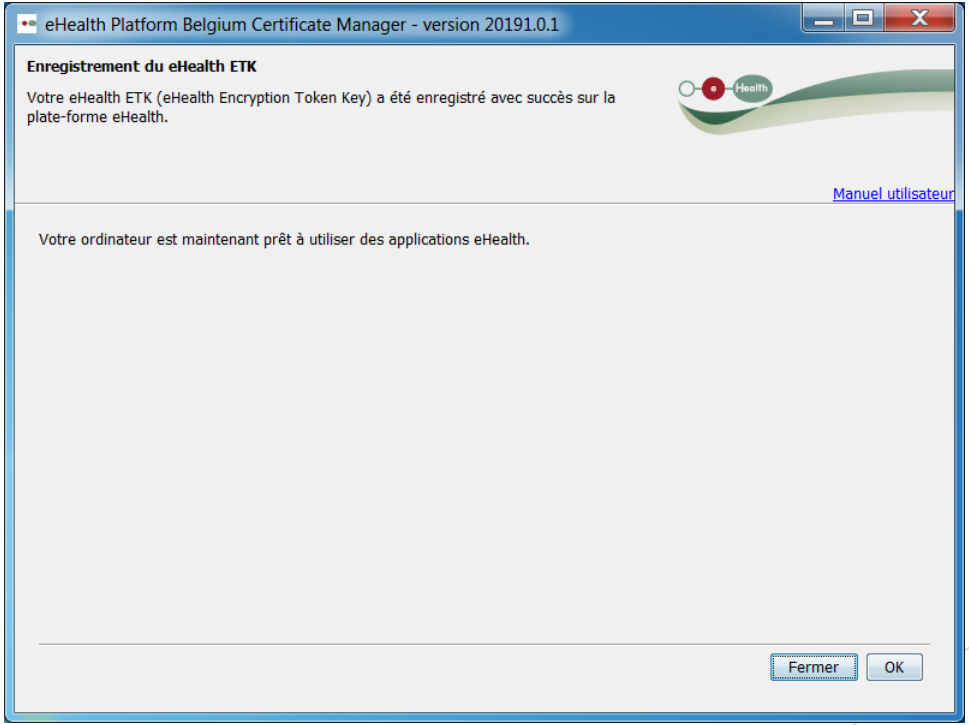


DGGS

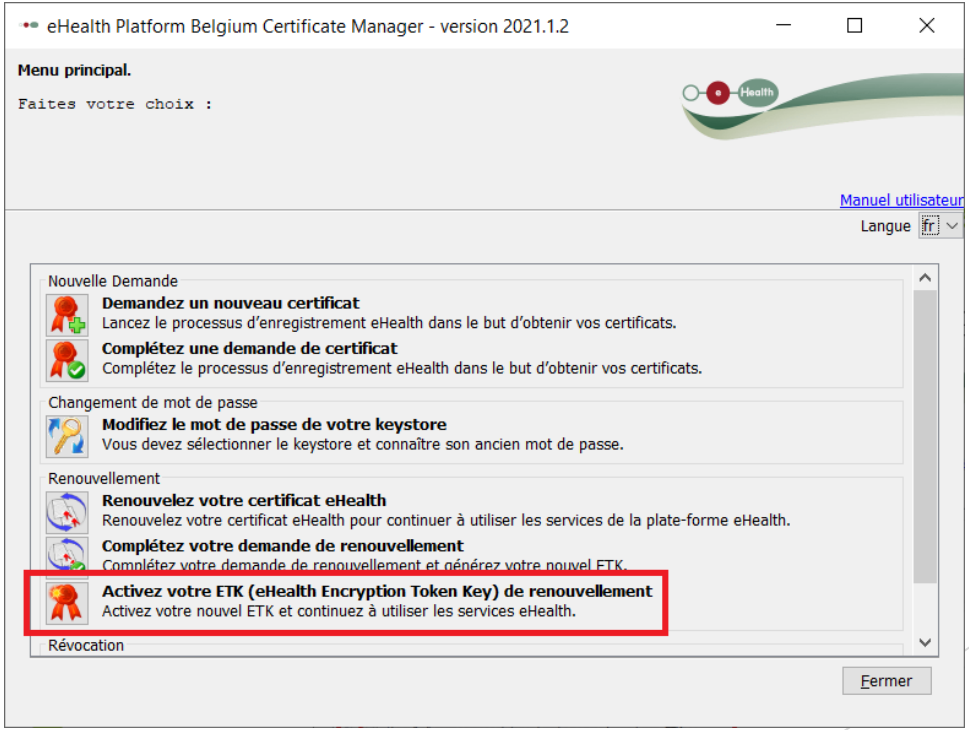
Étape 17 : Cliquez sur "Installer votre certificat et commencer à créer votre ETK eHealth".



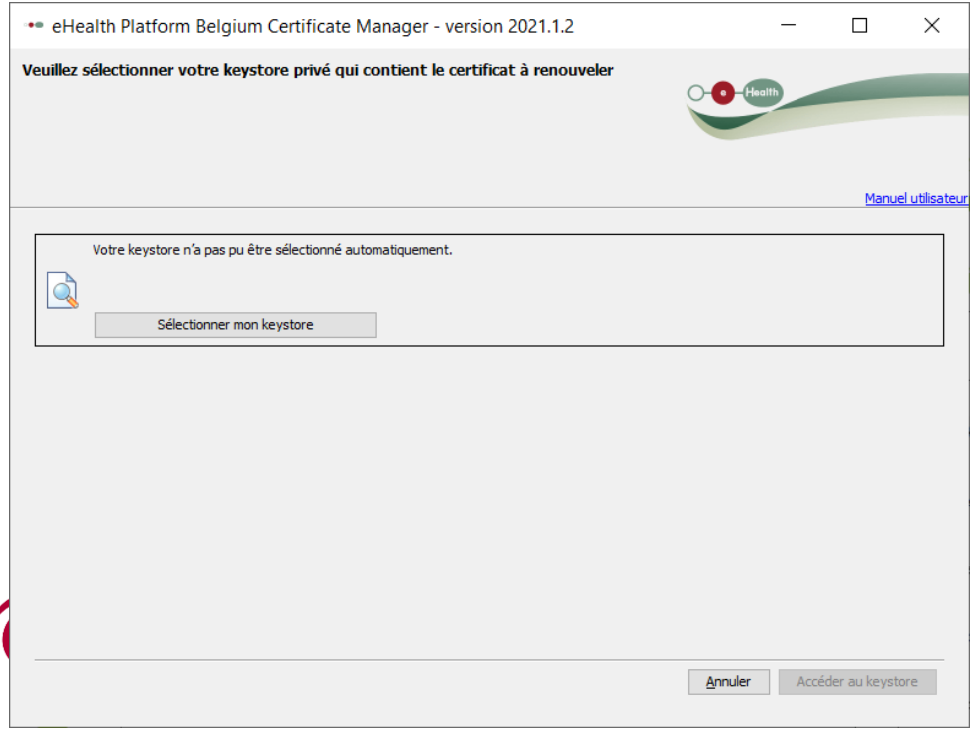
Étape 18 : Vous avez complété votre certificat eHealth. Cliquez sur "OK" et passez à la page suivante de ce manuel pour activer l'ETK (phase 3).

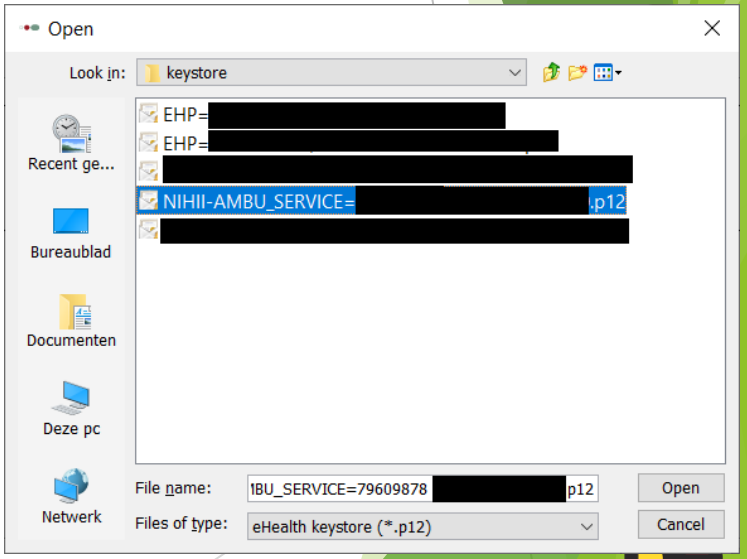


Étape 19 : Dans le menu du logiciel, cliquez sur "Activer votre ETK renouvelée". Ceci est nécessaire pour désactiver votre ancien certificat et activer le nouveau certificat.

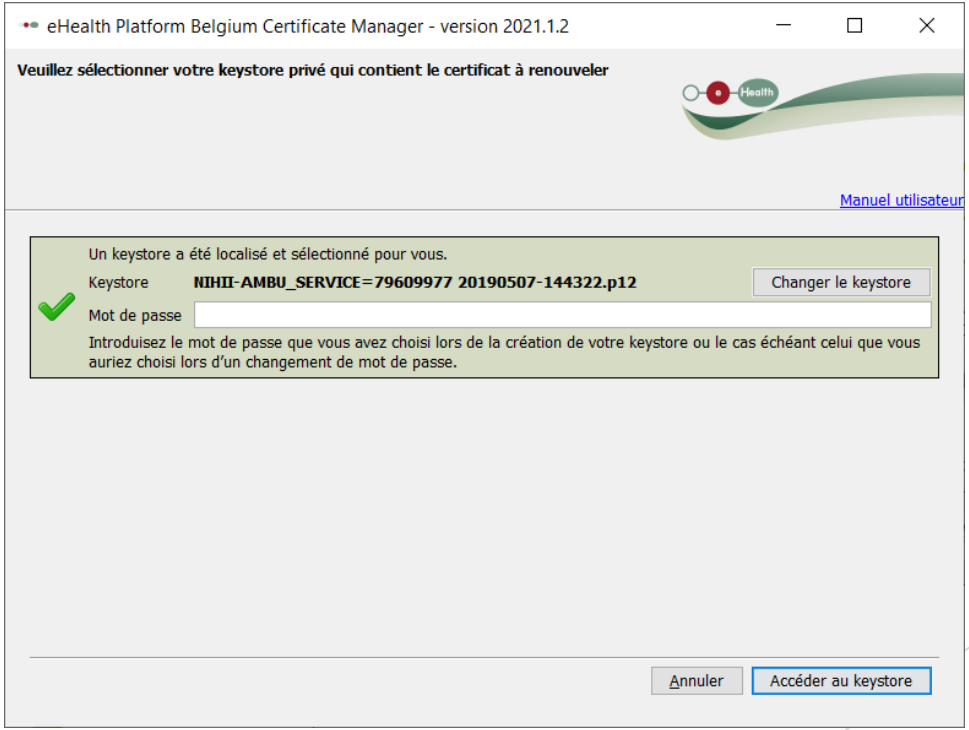


Étape 20 : Sélectionnez votre keystore. Parfois, cela est automatique, sélectionné, parfois non. L'emplacement de votre keystore est toujours à C:\Users\[username]\ehealth\keystore. Vous sélectionnez le fichier .p12 que vous avez créé avec l'application précédente avec le numéro INAMI correct.

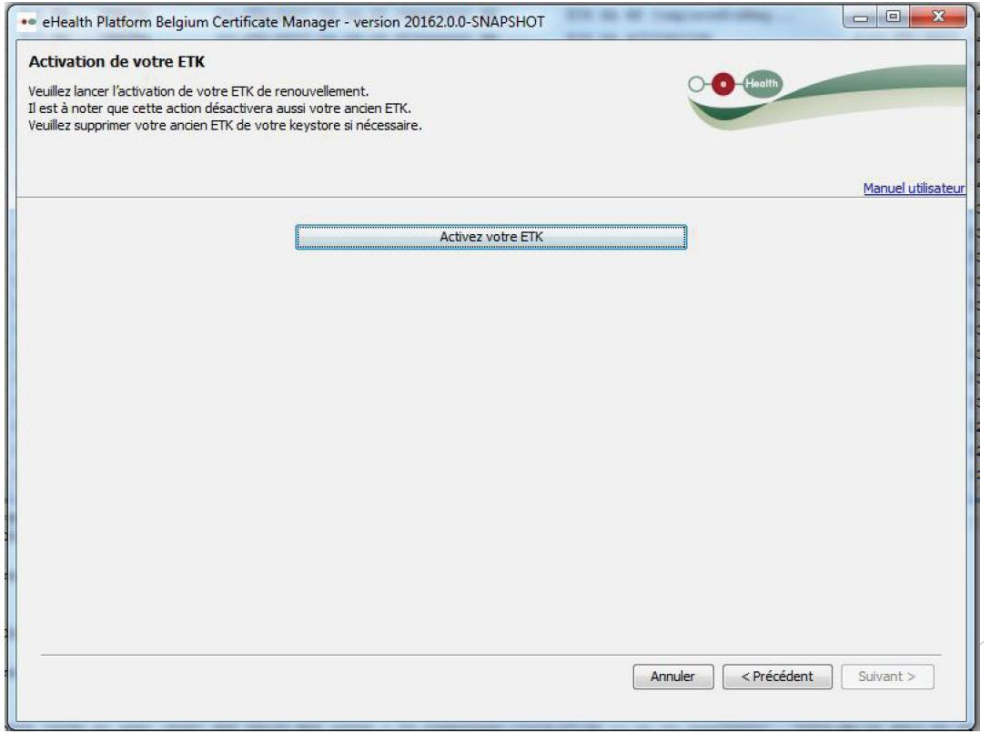




Étape 21 : Entrez le mot de passe du keystore que vous avez entré à l'étape 9 et cliquez sur "Open keystore".



Étape 22 : Cliquez sur "Activer votre ETK". Ceci termine la procédure de renouvellement de votre certificat eHealth. Fermez le logiciel et contactez votre intégrateur pour qu'il vous délivre le nouveau certificat.



Problèmes et pièges potentiels

- Vous avez perdu votre mot de passe original. Le certificat devra être révoqué (révocation), après quoi vous pourrez demander un nouveau certificat.
  1. Cliquez sur le lien suivant : formulaire de révocation du certificat eHealth
  2. Remplissez le formulaire de **façon numérique** :
     1. Nom et prenom: à remplir par vous
     2. Type de certificat: Organisation
     3. Identifier du certificat: NIHII-AMBU_SERVICE=XXXXXXXX (votre numéro INAMI composé de 8 chiffres commençant par 796, puis votre numéro de service et 2 chiffres de contrôle)
     4. Motif de révocation du certificat: mot de passe oublié
     5. Vous devez le signer électroniquement et l'envoyer par e-mail à ehealth-certificates@ehealth.fgov.be.
  3. Vous recevrez un e-mail de eHealth vous informant que votre certificat a été révoqué et que vous pouvez demander un nouveau certificat. Pour demander un nouveau certificat, veuillez vous référer à notre procédure (cliquez pour ouvrir) sur notre site web.

DGGS

Problèmes et pièges potentiels

- Vous avez perdu le certificat original (fichier .p12). Le certificat devra être révoqué, après quoi vous pourrez demander un nouveau certificat.
  - Suivez les mêmes étapes à la page 29
  - Motif de révocation du certificat : compromission clé privée
- Vous ne pouvez pas ouvrir le fichier .p12. On peut soupçonner ici que vous n'êtes plus le gestionnaire de certificat original avec lequel le certificat original a été créé au début du projet AMBUREG. Votre service devra désigner un nouvel administrateur de certificats.
  - Vous devez vous présenter à notre service à l'adresse REG-system@health.fgov.be
  - Vous devez remplir le formulaire d'inscription source authentique (cliquez pour ouvrir) et l'envoyer avec votre message à notre service.
- Vous avez d'autres problèmes qui ne sont pas abordés ici. Contactez le support eHealth.
  - De préférence par téléphone = 02 788 51 55 (jours ouvrables de 07.00 à 20.00)
  - E-mail = support@ehealth.fgov.be
  - N'oubliez pas de contacter votre intégrateur !
- Vous rencontrez de sérieux problèmes pour renouveler le certificat ou le processus ne se déroule pas correctement.
  - Contactez notre service à l'adresse REG-system@health.fgov.be
  - Mettre Dennis Deschildre (dennis.deschildre@health.fgov.be) en cc

DGGS