



eHealthBox (SOAP + REST)
Directives pour les utilisateurs
v1.1

This document is provided to you free of charge by the

eHealth platform

Willebroekkaai 38

38, Quai de Willebroek

1000 BRUSSELS

All are free to circulate this document with reference to the URL source.

Table of contents

Table of Contents

Table of contents.....	2
1. Introduction	4
1.1 Historique du document	4
1.2 Objectif du document	4
1.3 Contact Support	4
1.4 Contact Business	4
2. Implémentation des méthodes	5
3. Téléchargement des messages	6
3.1 Extrait du règlement à l'usage des utilisateurs	6
3.2 Objectif de l'eHealthBox	6
4. Quotas d'une eHealthBox	7
4.1 Adapter un Quota	7
4.2 Quotas actuels par groupe-cible	7
5. Directives : Périodicité des appels	8
5.1 Généralités	8
5.2 MAILBOX	8
5.2.1 GetMailbox - getBoxInfo	8
5.2.2 CreateMailboxIfNotExists	8
5.2.3 UpdateMailbox	9
5.3 FOLDER	9
5.3.1 ListMailBoxFolder	9
5.4 MESSAGE	9
5.4.1 ListMessages - getMessagesList	9
5.4.2 GetMessage - getFullMessage	9
5.4.3 Recover OR Trash - moveMessage	10
5.4.4 DeleteOneMessage OR DeleteMultipleMessages - deleteMessage	10
5.4.5 RecoverPublicationState - getMessagesAcknowledgmentsStatus	10
5.5 ATTACHMENT	11
5.5.1 GetAttachement	11
5.6 OUTOFOFFICE	11
5.6.1 CreateOutOfOffice - insertOoO	11
5.6.2 DeleteOutOfOffice – delete OoO	11
5.7 Remarque GetMailbox et ListMessages	11
6. Accusés de réception	12
6.1 AcknowledgmentStatus (PULL)	12
6.2 Demande d'accusés de réception (PUSH)	12



7.	Nettoyage et suppression des messages	13
7.1	Nettoyage des messages	13
7.2	Suppression automatique des messages.....	13
7.2.1	Délais de suppression automatique actuels	13

1. Introduction

1.1 Historique du document

Version	Date	Author	Description of changes / remarks
1.0	09/10/2025	eHealth platform	Version Initiale
1.1	11/02/2026	eHealth platform	Reformulations for Clarity

1.2 Objectif du document

Ce document définit les directives OBLIGATOIRES pour les utilisateurs et implémentations (boîtes de logiciels) de eHealthBox (SOAP ou REST). Ce document indique surtout le nombre de requêtes autorisées (périodicité des appels) des différentes méthodes.

1.3 Contact Support

Integration Support : integration-support@ehealth.fgov.be

1.4 Contact Business

Wolf WAUTERS

Wolf.wauters@ehealth.fgov.be – ehealthppkb@ehealth.fgov.be

02 891 86 39



2. Implémentation des méthodes

Toutes les implémentations des méthodes prévues dans le service web doivent être effectuées de la manière décrite dans les cookbooks qui sont mis à la disposition sur le portail par la Plate-forme eHealth.

Voir : <https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/service-ehealthbox>

3. Téléchargement des messages

3.1 Extrait du règlement à l'usage des utilisateurs

"L'utilisateur s'engage à utiliser la boîte aux lettres électronique exclusivement à des fins de transfert de données, l'eHealthBox ne peut en effet jamais être utilisée dans un but de stockage des données. Vu la capacité maximale de l'eHealthBox, l'utilisateur est invité à vérifier systématiquement la taille de ses messages et à, prioritairement, envoyer des messages avec des liens ou des références à des documents afin de ne pas alourdir le message avec des fichiers attachés trop volumineux."

Pour plus d'informations à ce sujet veuillez consulter le portail de la Plate-forme eHealth
<https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/service-ehealthbox>

3.2 Objectif de l'eHealthBox

L'objectif de l'eHealthBox n'est **pas de stocker des données**.

- La marche à suivre normale consiste à supprimer immédiatement le message au moyen de la fonction "delete" après avoir consulté la liste et téléchargé correctement le message.
- Afin d'inciter les utilisateurs à ne pas conserver les messages, une limite virtuelle, appelée Quota (voir Chapitre 4 « Quotas d'une eHealthBox ») est prévue pour chaque mailbox. Toutefois, cela ne signifie aucunement que les messages ne parviennent plus dans l'eHealthBox dès que la limite est atteinte. C'est uniquement l'affichage de la liste des messages qui est limité.
- L'interrogation de l'eHealthBox d'un prestataire de soins individuel au moyen de diverses applications est déconseillée en ce sens que cela implique que les messages restent dans l'eHealthBox, même si ce n'est que de façon temporaire. Cela peut entraîner un double téléchargement des messages et la limite virtuelle de l'eHealthBox sera atteinte plus rapidement (le client aura alors l'impression que le message n'est pas parvenu à destination).
- Il est recommandé d'intégrer l'ensemble des fonctionnalités dans un seul client.



4. Quotas d'une eHealthBox

Les boîtes eHealthBox sont toutes soumises à des quotas, qui correspondent à leurs tailles limites virtuelles. Des quotas par défaut sont définis par groupe-cible.

4.1 Adapter un Quota

Si pour une raison quelconque, il est demandé d'augmenter les quotas de l'eHealthBox, cette adaptation s'effectuera en principe toujours par groupe-cible. Ce type de modification doit recevoir l'approbation du service manager de la Plate-forme eHealth.

- **La demande motivée doit être adressée à eHealth service management**
TO : ehealth_service_management@ehealth.fgov.be
CC : wolf.wauters@ehealth.fgov.be (chef de projet de l'eHealthBox)
- il convient d'examiner s'il n'y a pas d'alternative possible.
- Si cette adaptation doit être effectuée pour un client individuel (*un médecin, hôpital,...*), cette modification sera généralement temporaire, jusqu'à ce que la situation soit régularisée auprès du client. La période sera déterminée au préalable.

4.2 Quotas actuels par groupe-cible

Depuis le 01/01/2022 :

Groupe Cible	Quota
PAR DEFAUT	10 Mb
INDIVIDUELS (Médecins, etc...)	10 MB
Institutions	100 Mb
Hôpitaux	100 Mb
Laboratoires	100 Mb
Maisons Médicales	100 Mb

5. Directives : Périodicité des appels

5.1 Généralités

Il convient de maintenir un juste équilibre entre les besoins des utilisateurs et la charge globale du système eHealthBox, de sorte à garantir la **continuité et l'efficacité** des services. Ce chapitre indique le nombre MAXIMAL de requêtes autorisées, pour chaque méthode en fonction de l'utilisateur (professionnel individuel OU organisation).

Pour les **professionnels individuels** des soins de santé, il n'est généralement pas nécessaire d'envoyer des requêtes vers les services lorsque le professionnel n'est pas actif. L'utilisation des certificats individuels, sans que l'utilisateur ne soit actif et souhaite consulter, n'est pas permise.

5.2 MAILBOX

5.2.1 GetMailbox - getBoxInfo

REST : GET /mailboxes/{accessKey}

SOAP : getBoxInfo

Individual / Professional	Organizations
Max 6 request by hour during peak hour* and if professional is active Max 1 request by hour during off-peak hour* or if professional is inactive	Max 60 requests by hour

* peak hour = 06:00 to 24:00

* off-peak hour = 00:00 to 06:00

EXCEPTION: MEDECINS DE GARDE

Pour les médecins de garde ACTIFS (*uniquement durant leur période d'activité*), le nombre de requêtes peut être maintenu à 6 requêtes par heure, y compris durant les heures creuses.

STATUT INACTIF

Si le professionnel individuel n'est PAS actif, une seule requête par heure est autorisée (quelle que soit l'heure).

5.2.2 CreateMailboxIfNotExists

REST : POST /mailboxes

SOAP : N/A

Individual / Professional	Organizations
Max 1 request by day	Max 1 requests by day

L'accesskey est déterministe et unique pour chaque boîte. Elle doit être stockée, après une seule requête, dès la création de la boîte.



5.2.3 UpdateMailbox

REST : PATCH /mailboxes/{accessKey}

SOAP : N/A

Individual / Professional	Organizations
Max 1 request by day	Max 1 requests by day

Les mises à jour de notifications doivent être gérées avec parcimonie (maximum 1 fois par jour)

5.3 FOLDER

5.3.1 ListMailBoxFolder

REST : GET /mailboxes/{accessKey}/folders

SOAP : N/A

Individual / Professional	Organizations
Max 6 request by hour	Max 60 requests by hour

5.4 MESSAGE

5.4.1 ListMessages - getMessagesList

REST : GET /mailboxes/{accessKey}/folders/{folder}/messages

SOAP : getMessagesList

Individual / Professional	Organizations
Max 24 requests by hour during peak hour* and if professional is active (correspond to 6 requests by folder) Max 4 request by hour during off-peak hour* or if professional is inactive (correspond to 1 request by folder)	Max 240 requests by hour (correspond to 60 requests by folder)

* peak hour = 06:00 to 24:00

* off-peak hour = 00:00 to 06:00

EXCEPTION: MEDECINS DE GARDE

Pour les médecins de garde ACTIFS (uniquement durant leur période d'activité), le nombre de requêtes peut être maintenu à 24 requêtes par heure, y compris durant les heures creuses.

STATUT INACTIF

Si le professionnel individuel n'est PAS actif, seules 4 requêtes par heure sont autorisées (quelle que soit l'heure).

5.4.2 GetMessage - getFullMessage

REST : GET /mailboxes/{accessKey}/folders/{folder}/messages/{messageId}



SOAP : getFullMessage

Individual / Professional	Organizations
Max 6 per message	Max 6 per message

En cas d'erreur (le message n'a pas pu être téléchargé correctement), les règles pour les appels sont :

- Maximum 6 tentatives de téléchargement.
- Ensuite maximum 1 tentative par heure
- Ensuite maximum 1 tentative par jour

5.4.3 Recover OR Trash - moveMessage

REST : POST /mailboxes/{accessKey}/folders/.../messages/recover

POST /mailboxes/{accessKey}/folders/.../messages/trash

SOAP : moveMessage

Individual / Professional	Organizations
Max 6 per message	Max 6 per message

En cas d'erreur (le message n'a pas pu être déplacé), les règles pour les appels sont :

- Maximum 6 tentatives de téléchargement.
- Ensuite maximum 1 tentative par heure
- Ensuite maximum 1 tentative par jour

5.4.4 DeleteOneMessage OR DeleteMultipleMessages - deleteMessage

REST : POST /mailboxes/{accessKey}/folders/{folder}/messages/{messageId}

DELETE /mailboxes/{accessKey}/folders/{folder}/messages/{messageId}

SOAP : deleteMessage

Individual / Professional	Organizations
Max 6 per message	Max 6 per message

En cas d'erreur (le message n'a pas pu être supprimé), les règles pour les appels sont :

- Maximum 6 tentatives de téléchargement.
- Ensuite maximum 1 tentative par heure
- Ensuite maximum 1 tentative par jour

5.4.5 RecoverPublicationState - getMessagesAcknowledgmentsStatus

REST : GET /mailboxes/{accessKey}/publications/{messageId}

SOAP : getMessagesAcknowledgmentsStatus

Individual / Professional	Organizations
0 per day !!!	Max 2 per day *

* Uniquement dans certains cas bien définis. Si certains projets, après accord formel du chef de projet eHealthBox, prescrivent l'utilisation de cette méthode, celle-ci ne peut être utilisée que pour les cas business bien définis. (Voir le Chapitre 6 « Accusé de Réception »).



5.5 ATTACHMENT

5.5.1 GetAttachement

REST : GET

/mailboxes/{accessKey}/folders/{folder}/messages/{messageId}/attachments/{attachmentKey}

Individual / Professional	Organizations
Max 6 per attachment	Max 6 per attachment

En cas d'erreur (la pièce jointe n'a pas pu être téléchargée), les règles pour les appels sont :

- Maximum 6 tentatives de téléchargement.
- Ensuite maximum 1 tentative par heure
- Ensuite maximum 1 tentative par jour

5.6 OUTOFFICE

OoO doit être utilisé avec parcimonie (les utilisateurs doivent planifier correctement leurs absences)

5.6.1 CreateOutOfOffice - insertOoO

REST : POST /mailboxes/{accessKey}/outOfOffices

SOAP : insertOoO

Individual / Professional	Organizations
Max 10 per day	Max 10 per day

5.6.2 DeleteOutOfOffice – delete OoO

REST : DELETE /mailboxes/{accessKey}/outOfOffices/{id}

SOAP correspondance : deleteOoO

Individual / Professional	Organizations
Max 10 per day	Max 10 per day

5.7 Remarque GetMailbox et ListMessages

Vous devez limiter les requêtes ListMessages en utilisant les requêtes GetMailBox

FIRST GetMailBox (GET /mailboxes/{accessKey}/Folders)

IF (currentSize = 0) OR (unreadMessagesCount = 0) → THEN not necessary to request ListMessages

IF (unreadMessagesCount > 0) → THEN ListMessages requests on folders are necessary



6. Accusés de réception

6.1 AcknowledgmentStatus (PULL)

Cette méthode ne peut PAS être utilisée par défaut !

REST : GET /mailboxes/{accessKey}/publications/{messageId}

SOAP : getMessagesAcknowledgmentsStatus

Il est **interdit** de baser votre gestion des accusés de réception sur cette méthode dite « pull » ! Il faut utiliser la demande d'accusés de réception (PUSH). (*Voir sous-chapitre 6.2 ci-dessous*). L'utilisation de cette méthode est interdite pour tout professionnel individuel.

L'utilisation peut toutefois être permise pour une organisation, en fonction d'un business bien précis (argumenté), en concertation avec le chef de projet eHealthBox et avec son accord.

6.2 Demande d'accusés de réception (PUSH)

Un système d'accusés de réception existe pour demander des Acknowledgments, lors de l'expédition, par des valeurs booléennes dans les requêtes.

Ce système permet aux expéditeurs de recevoir des messages de statut lorsqu'un message est publié (PUBLISHED), reçu (RECEIVED) ou lu (READ). Ce sont des opérations 'PULL Asynchrone' où le service eHealthBox renvoie des messages ACKs dans la boîte de l'expéditeur.

Voir Cookbooks :

- SOAP :
'eHealthBox v.3 Publication WS Cookbook' (5.3.6.5 ContentSpecification)
'eHealthBox v.3 Consultation WS Cookbook (5.3.15.17 Sender)
- REST :
eHealthBox REST – v.1 Cookbook
(5.2.4 GET /mailboxes/{accessKey}Folders/{folder}/messages/{messageId})

Remarques :

- Cette deuxième manière de connaître le statut d'un message est la manière standard de demander des accusés de réception.
- Toutefois, le but n'est **PAS d'activer ces fonctionnalités systématiquement pour chaque message envoyé !** Mais il s'agit d'implémenter, dans la solution, la possibilité de les demander.
- La demande d'accusés de réception implique de devoir les traiter ! C'est-à-dire les télécharger, les afficher à l'utilisateur et les supprimer.

7. Nettoyage et suppression des messages

7.1 Nettoyage des messages

L'eHealthBox n'étant pas destiné à stocker des messages, vous êtes prié de régulièrement supprimer, dans les boîtes eHealthBox, les messages **reçus** (INBOX) et **envoyés** (SENTBOX).

La suppression d'un message côté expéditeur ne supprime pas le message pour le destinataire.
(Exemple : un message supprimé dans la SENTBOX d'un expéditeur peut toujours être consulté par le destinataire dans son INBOX).

7.2 Suppression automatique des messages

Il a été constaté qu'il existe de nombreuses boîtes eHealthBox qui ne sont pas utilisées. Cela peut s'expliquer par le fait que l'utilisateur n'exerce plus la profession, qu'il est décédé ou que la boîte a été créée automatiquement (*par un envoi vers sa boîte*) mais que l'utilisateur ne la consulte pas.

Il existe des batchs de suppression automatique dans le système eHealthBox.

7.2.1 Délais de suppression automatique actuels

- Boîtes inutilisées (y compris messages de la boîte) = 90 jours (3 mois)
- Messages reçus (INBOX) = 182 jours (6 mois)
- Messages reçus en attente (STANDBY) = 182 jours (6 mois)
- Messages reçus en corbeille (BIN) = 30 jours
- Messages envoyés (SENT) = 7 jours
- Messages envoyés en corbeille (BSENT) = 7 jours