



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Technologies de l'information

ORIENTATION

MSSS-ORI09

**Utilisation d'abonnements génériques M365
dans un contexte de consultations virtuelles
en CHSLD**

Version : 1,00

Approuvé par: **Reno Bernier**

Dernière mise à jour: 2021-12-06

Table des matières

OBJECTIFS	3
CHAMP D'APPLICATION	3
CADRE DE RÉFÉRENCE.....	3
CONTEXTE.....	5
RISQUES	6
RECOMMANDATIONS TECHNIQUES	6
RECOMMANDATIONS ORGANISATIONNELLES	7

Objectifs

Le déploiement des soins virtuels (aussi appelés télésanté) en centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) s'est vu grandement accéléré durant la dernière année. Ainsi plusieurs solutions pour permettre les consultations virtuelles (téléconsultations) ont été déployées dans les CHSLD le temps que la suite collaboration Microsoft Office 365 (M365), solution prescrite dans le contexte des soins virtuels dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), soit totalement déployée. Ainsi, certaines pratiques dont l'utilisation d'abonnements génériques, c'est-à-dire d'abonnements qui sont partagés par certains intervenants de la santé, ont été utilisées avec certains outils et doivent être adressées dans M365 dans un contexte de migration. **Or, la présente orientation a pour objectif d'encadrer l'utilisation des abonnements M365 de type générique dans le contexte de consultations virtuelles (avec ou sans patient) en CHSLD.** Ainsi, le but étant de partager certains enjeux soulevés et les moyens de mitigation disponibles pour préserver la sécurité des informations cliniques du système de santé du Québec. **Ainsi, cette orientation couvre exclusivement les cas d'utilisation en CHSLD.** Toutefois, si l'utilisation d'abonnements génériques est envisagée pour répondre à d'autres besoins, une analyse de disponibilité des abonnements en collaboration avec les équipes M365 locales doit être réalisée ainsi qu'une analyse des risques propre à chaque cas d'utilisation.

Champ d'application

Cette orientation s'applique aux entités suivantes :

- Aux établissements visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS - L.R.Q., c. S-4.2);
- Au Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5);
- Tous partenaires externes du RSSS qui pourraient être concernés par l'échange d'informations cliniques via les outils de collaboration.

Cadre de référence

Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration : <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/Public/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FMSSS%2DCollaboration%2DSPO%2FPublic%2FTermes%20et%20conditions%20Outils%20collaboratifs%2Epdf&parent=%2Fsites%2FMSSS%2DCollaboration%2DSPO%2FPublic> (accessible uniquement du Portail M365).

Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins (MSSS-DIR04) : <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/Public/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FMSSS%2DCollaboration%2DSPO%2FPublic%2F20%2DDI%2D00399%5FPJ%5FMSSS%2DDIR04%5FO365%2DMed%2Dv1%2D0%2Epdf&parent=%2Fsites%2FMSSS%2DCollaboration%2DSPO%2FPublic> (accessible uniquement du Portail M365).

Directive sur l'utilisation de la suite collaborative M365 dans un contexte de soins virtuels :
<http://ti.msss.gouv.qc.ca/getfile/748709bd-7206-4aeb-9e61-9641a01b448d/DIR05-O365oinsVirtuels.aspx?ext=.pdf>.

Contexte

Ainsi, l'ensemble des cliniciens du RSSS dispose d'abonnements M365 professionnels pour les soutenir dans leurs activités cliniques. **Il est d'ailleurs recommandé d'utiliser des abonnements M365 nommés, propres aux professionnels, pour toute activité clinique dans un souci de traçabilité des activités.** Effectivement, comme la suite M365 comprend plusieurs applications, dont la messagerie et le partage de fichiers, l'utilisation partagée d'abonnements entre individus (génériques) s'y prête moins bien et peut se faire de façon exceptionnelle. Il est recommandé de toujours privilégier ce mode d'octroi d'abonnements pour assurer la traçabilité et donc la sécurité des informations confidentielles.

Besoins

Toutefois, plusieurs équipements¹ tels que des tablettes ont été déployés dans les CHSLD pour permettre le suivi à distance des patients et réduire les contacts physiques en période de pandémie. Ainsi, lorsque nécessaire, l'infirmière par exemple, utilise la tablette pour contacter le médecin de garde. Ce dernier peut être responsable d'usagers localisés à travers plusieurs CHSLD, il est donc important que les appels reçus lui permettent de facilement vérifier la provenance afin, notamment, de déterminer la priorité de l'appel. Le médecin porte une attention particulière aux appels provenant d'une tablette du CHSLD puisque ces derniers requièrent une attention ponctuelle rapide. De plus, les infirmières désirent idéalement utiliser l'équipement comme un téléphone vidéo afin que la démarche soit simple et rapide. Finalement, dans certains cas le médecin souhaite simplement faire un suivi ponctuel ou planifié avec un patient en CHSLD qui peut être accompagné d'un préposé aux bénéficiaires.

En résumé, les cas d'utilisation en CHSLD qui sont couverts par la présente orientation sont les suivants :

- Rejoindre le médecin de garde dans une situation urgente afin de réaliser un soin virtuel;
- Effectuer une consultation entre professionnels à distance et résidents avec accompagnateurs en CHSLD;
- Consultation entre professionnels à distance et professionnels avec résidents en CHSLD.

Limitations envisagées à l'utilisation d'abonnements nommés

Ainsi, **l'utilisation d'abonnements professionnels individuels (nommés) pour les cliniciens est préconisé pour l'ensemble des soins virtuels.** Ainsi, il est recommandé de tenir un répertoire des groupes de soins à jour afin d'identifier la provenance des appels. **Également, d'autres mécanismes ont été identifiés pour permettre de répondre aux besoins. Il est recommandé de consulter les pilotes télésanté de son établissement pour en savoir plus.**

Toutefois, certains obstacles font en sorte que les établissements ont de la difficulté à y recourir notamment :

¹ Le terme équipement sera utilisé dans le présent document pour définir l'utilisation majoritairement de tablettes, mais aussi de téléphones intelligents ou d'ordinateurs portables.

-
- Certains membres du personnel ne disposent pas d'abonnements M365 RSSS puisqu'ils ne sont pas requis dans le cadre de leurs fonctions (aides au service, préposés aux bénéficiaires, infirmières d'agences, etc.);
 - Un roulement de personnel important (efforts considérables envisagés pour la gestion des abonnements);
 - Le manque de temps pour planifier les consultations (rencontres ponctuelles au besoin);
 - Un niveau de littéracie technologique faible de certains utilisateurs.

Ainsi, le recours à la création d'abonnements génériques identifiant rapidement le CHSLD de provenance (ex. : tablette 1 CHSLD de Verdun) indiquant d'emblée au clinicien l'urgence de la demande peut être envisagée. **Or, ce concept d'abonnement générique par équipement est considéré dans le présent document, bien qu'il se présente comme une solution d'exception qui comporte certains risques.**

Risques

La liste non exhaustive des risques et enjeux de sécurité potentiels suivants, découlant de l'utilisation d'un abonnement générique a été identifiée :

- Un manque de traçabilité des activités cliniques;
- Un individu non autorisé (ex. : patient, familles, etc.) accède à l'équipement et peut consulter les informations contenues dans l'environnement M365 (messagerie instantanée des rencontres (photos, fichiers, etc.), documents, etc.);
- Un professionnel accède à des informations afférentes aux usagers dont il n'assure pas le suivi;
- Un équipement est volé ou perdu. Toutefois, cet enjeu s'applique également dans le cadre de l'utilisation d'un abonnement attribué à un professionnel.

Recommandations techniques

- Favoriser l'utilisation d'abonnements nommés pour assurer la traçabilité des activités des cliniciens lorsque possible;
- Dans une perspective de traçabilité des activités cliniques, l'utilisation d'abonnements génériques devrait être circonscrite à un contexte de consultations virtuelles (avec ou sans patient) et non dans un contexte d'utilisation d'outils normalisés M365 (ex. : contact télésanté, etc.);
- S'assurer que le consentement de l'utilisateur aux soins qui lui sont prodigués implique tous les intervenants de l'établissement qui auront accès à l'abonnement générique;
- Activer le service d'authentification à multiples facteurs (MFA : l'utilisation du type compte de services (fonctionnalité « Appli ») pour éviter le service d'authentification à multiples facteurs a été appliquée de façon temporaire pour faciliter la gestion du changement. Toutefois, ce type d'abonnement est réservé aux applications par exemple, les systèmes de billetterie. L'installation de l'application *Microsoft Authenticator* est donc recommandée. La documentation afférente à *Microsoft Authenticator* est disponible sur le Portail M365 RSSS à l'adresse suivante :

<https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/AuthentificationDoubleFacteur.aspx>

- Associer une adresse IP fixe à l'abonnement générique lorsque les outils technologiques le permettent (ex. : lorsqu'un dispositif de gestion des appareils mobiles (*Mobile Device Management (MDM)*) est déjà présent en établissement);
- Appliquer des restrictions technologiques à l'équipement (ex. : verrouillage automatique de l'appareil mobile au bout de quelques minutes);
- Chiffrer les données au repos sur l'équipement;
- Éviter autant que possible le téléchargement de documents sur l'équipement;
- Limiter l'accès aux applications essentielles sur l'équipement comme Teams, OneDrive, SharePoint, etc. tout en limitant la possibilité d'en installer de nouvelles lorsque les outils technologiques le permettent (ex. : lorsqu'un dispositif de gestion des appareils mobiles (*Mobile Device Management (MDM)*) est déjà présent en établissement);
- Mettre un mot de passe sur les équipements de façon que ces derniers puissent être accédés exclusivement par le personnel autorisé;
- Assurer la sécurité physique des équipements par des outils de repérages, lorsque disponibles (ex. : utilisation de radio-identification (*Radio-Frequency Identification (RFID)*), etc.);
- Assurer de la journalisation des accès en tout temps.

Recommandations organisationnelles

- Procéder à l'élaboration d'une analyse de risques impliquant les analyses d'impacts et des solutions de mitigation en collaboration avec tous les intervenants nécessaires, notamment le responsable de la sécurité de l'information de son établissement;
- Le responsable de sécurité informatique doit procéder à la sensibilisation sur l'utilisation éthique et sécuritaire des technologies mises à disposition des utilisateurs des abonnements génériques à partir des directives internes aux établissements;
- Tenir un répertoire des utilisateurs des abonnements génériques et associer sa gestion en fonction des mouvements de personnel afin de, notamment, modifier les mots de passe lors de départ de professionnels de santé ayant accès aux abonnements génériques;
- Assurer une saine gestion physique des équipements (ne pas les laisser sans surveillance dans les aires communes).

Le présent document est disponible en version électronique à l'adresse suivante :
<http://www.ti.msss.gouv.qc.ca/Familles-de-services/Orientations-et-gouvernance.aspx>