

AVIS À L'INTENTION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ UTILISANT MICROSOFT FORMS DANS UN CONTEXTE DE SOINS VIRTUELS

EN COMPLÉMENT À LA DIRECTIVE SUR L'UTILISATION DE LA SUITE COLLABORATIVE MICROSOFT 365 DANS UN CONTEXTE DE SOINS VIRTUELS

En quoi ça consiste?

Les soins virtuels (la télésanté) sont une modalité d'organisation et de dispensation de soins et de services, complémentaires à l'offre conventionnelle. Le MSSS a élaboré une directive dans le but d'encadrer l'utilisation des outils de collaboration Office 365 au sein des établissements du RSSS dans un contexte de soins virtuels ([MSSS-DIR05 Directive sur l'utilisation de la suite collaborative O365 dans un contexte de soins virtuels](#)). L'objectif est de faire appel à cet outil, adapté et sécuritaire, pour faciliter les échanges afférents aux soins virtuels en temps réel ou différé entre les professionnels de la santé et avec les patients et ainsi, permettre de préserver les informations cliniques du système de santé du Québec contre toute atteinte à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité des informations dont il dispose. Toutefois, certaines questions afférentes à la sécurité ont été soulevées concernant l'utilisation de l'application Forms considérant son hébergement aux États-Unis. Ce document vise à présenter un avis ministériel sur le sujet.

Contexte

Les points suivants font partie des éléments considérés lors de l'élaboration de l'avis :

- Forms permet de créer des questionnaires et des sondages, et de consulter facilement leurs résultats à mesure qu'ils parviennent.
- Il est utilisé dans certains établissements dans un contexte de soins virtuels pour permettre l'échange d'information confidentielles lors de consultations virtuelles. Dans ce contexte, les 15 mesures minimales de sécurité exigées par le ministère de la cybersécurité et du numérique (MCN) doivent être respectées.
- [Les termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration](#) stipulaient ce qui suit :
 - « a) L'utilisateur ne doit pas recourir aux outils de collaboration à des fins d'échanges d'informations confidentielles, s'il existe des processus d'affaires prévus à cet effet. En cas d'absence de tels processus d'affaires, le MSSS autorise l'utilisation des outils de collaboration à cette fin; ».
 - « h) L'utilisateur ne doit pas utiliser les outils Sway, **Forms** ou Yammer (Viva Engage) pour recueillir, entreposer ou traiter toute information confidentielle. Celui-ci doit privilégier et s'en tenir qu'aux autres outils de collaboration ou aux processus d'affaires qui sont autorisés par le MSSS, ou l'établissement auquel il est rattaché. ».
- Forms est hébergé aux États-Unis.
- [Forms est une application intégrée à la suite M365](#) et son utilisation n'implique aucun coût ni acquisition additionnelle du fait que c'est compris dans l'abonnement.

Considérations

- Pour le moment, il n'existe aucune solution alternative provinciale sécuritaire pour échanger des informations cliniques sous forme de questionnaire avec un patient dans un contexte de soins virtuels.
- La [Directive de recours aux services infonuagiques](#) prévoit une démonstration de l'équivalence de la protection des renseignements personnels par le fournisseur entériné par un cabinet d'avocat pour permettre l'utilisation de solutions hébergées à l'extérieur du Canada.
- Bien que Forms soit hébergé aux États-Unis, il est disponible au catalogue infonuagique du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). De ce fait, il respecte les directives gouvernementales en matière de sécurité de l'information. Des validations auprès du MCN ont confirmé les éléments suivants :
 - Microsoft a démontré que la protection des renseignements était équivalente à celle de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ c. A-2.11 et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c.P-39.1
 - [Microsoft fait partie de l'entente Privacy Shield](#).
 - [Microsoft détient la certification de sécurité ISO27001](#).
- La Direction de la gouvernance des données, volet PRP ne s'est pas positionnée sur l'aspect sécurité de l'outil, mais se préoccupe davantage des mécanismes d'inclusion des renseignements cliniques au dossier patient.
- Les enjeux d'utilisation de Forms dans un contexte de soins virtuels semblent uniquement de nature légale dus à l'hébergement externe.

Avis

- L'application Forms de la suite M365 est acceptée et est considérée sécuritaire dans le contexte technologique actuel pour l'échange des renseignements personnels et sensibles dans un contexte de soins virtuels.
- Bien que Forms soit jugé sécuritaire, le MSSS n'est pas responsable des modalités de son utilisation. Il revient aux intervenants en établissement d'assurer une utilisation selon les bonnes pratiques de sécurité et outils prescrits par son établissement notamment en ce qui a trait au respect des 15 mesures minimales de sécurité.
- Bien que l'envoi d'hyperliens cliquables au patient déroge aux règles de sécurité du MSSS ainsi que du MCN et en attendant le déploiement du dispositif d'authentification provinciale des patients, l'authentification visuelle de façon préalable à l'envoi de l'hyperlien vers le formulaire est acceptable puisqu'elle présente un moyen efficace de valider l'identité et les coordonnées du patient.
- Avant toute utilisation de Forms, il est recommandé de se référer aux experts de tenue de dossiers, de gestion documentaire et de calendriers de conservation, de services professionnels, de ressources informationnelles, d'archives médicales et autres en établissement pour vérifier les systèmes d'information disponibles pour répondre au besoin, les formulaires prescrits, les requis de tenue de dossier pour les cas d'utilisation envisagés et **pour obtenir une autorisation officielle de procéder**. Une analyse de risques doit être réalisée en collaboration avec les répondants de la sécurité de l'information en établissement pour assurer une utilisation selon les meilleures pratiques.
- Le MSSS a procédé à l'ajustement du document des [Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration](#) pour refléter cet avis.