

## POLITIQUE

### SERVICE DE TÉLÉPHONIE CELLULAIRE DU CIUSSS-EMTL

N° Politique : **POL-127**

Responsable de l'application : Direction des ressources technologiques

N° Procédure découlant : **s.o.**

Approuvée par : **Comité de direction**

Date d'approbation :  
**2024-11-05**

Date de révision :  
**2028-11-05**

Destinataires : Tous les gestionnaires et utilisateurs de services de téléphonie cellulaire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL)

## 1. CONTEXTE

La téléphonie cellulaire constitue un moyen de communication essentiel pour différents intervenants du CIUSSS-EMTL. Elle constitue un actif important tant en nombre de communications et d'équipement en circulation qu'en terme budgétaire. Le CIUSSS-EMTL doit s'assurer d'encadrer la distribution et l'utilisation de ces services.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les utilisateurs d'un appareil de télécommunication utilisant les réseaux cellulaires (téléphone, tablette, clé internet ou autre appareil) fournis et payés, en tout ou en partie, par le CIUSSS-EMTL.

## 3. OBJECTIFS

L'objectif de la présente politique est d'établir les critères d'admissibilité et de sélection des appareils de téléphonie cellulaires et des services mobiles connexes, de même que les lignes directrices entourant une utilisation acceptable pour le CIUSSS-EMTL.

## 4. DÉFINITIONS

### 4.2. Application de téléphonie

Application de téléphonie déployée par la direction des ressources technologiques (DRT) sur certains appareils cellulaires ou autres dispositifs mobiles et postes de travail informatiques.

## **4.2. Téléphonie Cisco unifiée**

Plate-forme téléphonique du manufacturier Cisco déployée par le CIUSSS-EMTL depuis 2024.

## **5. ÉNONCÉ**

L'utilisation des équipements mobiles cellulaires appartenant au CIUSSS-EMTL est un privilège accordé aux utilisateurs autorisés qui acceptent de s'en servir de façon responsable et sécuritaire. Ce privilège peut être révoqué en cas de non-respect de la présente politique.

### **5.2 Admissibilité**

Un membre du personnel, médecin, chercheur, résident, stagiaire ou sage-femme opérant dans le cadre des activités du CIUSSS-EMTL peut bénéficier de ce service si l'exercice de ses fonctions le rend nécessaire et justifie son utilisation:

- le poste exige de soutenir le CIUSSS-EMTL hors des heures ouvrables;
- l'utilisateur est régulièrement en service à l'extérieur de son lieu principal de travail ou en déplacement entre les installations du CIUSSS-EMTL;
- l'utilisateur occupe une fonction clinique, administrative, technique ou éducative qui nécessite un tel appareil dans le cadre de ses fonctions.

### **5.3 Cellulaires, tablettes cellulaires, cartes SIM/eSIM, clés internet et autres appareils cellulaires**

Le besoin pour ce type d'équipement doit être justifié auprès du gestionnaire responsable du centre de coûts duquel relève l'utilisateur.

### **5.4 Acquisition, utilisation et remplacement du matériel**

#### **5.4.1 Contrat global**

Le CIUSSS-EMTL est propriétaire des appareils et ils sont rattachés à un contrat de service avec le fournisseur privilégié.

#### **5.4.2 Nouvelle mise en service et renouvellement**

Toute demande pour une nouvelle activation ou un remplacement devra obligatoirement être approuvée par le gestionnaire responsable du centre de coûts de l'utilisateur. Les requêtes doivent être placées auprès de la direction des ressources technologiques (DRT).

#### **5.4.3 Choix de l'appareil**

Les modèles d'appareil fournis sont normalisés pour tous les utilisateurs selon leurs besoins et les standards de la DRT. Ceux-ci sont appelés à évoluer selon les technologies disponibles et l'offre des fournisseurs au moment de l'acquisition. Certains modèles seront prescrits aux utilisateurs qui travaillent dans un milieu comportant des risques de bris plus élevés.

#### 5.4.4 Changement d'appareil

Les appareils devront être utilisés pour une période minimale de 48 mois. Les appareils défectueux seront évalués afin de déterminer si ceux-ci peuvent être réparés ou pas. Toutes les demandes de remplacement doivent être justifiées et approuvées par le gestionnaire responsable du centre de coûts de l'utilisateur en fonction des besoins et des budgets disponibles.

#### 5.4.5 Délai de livraison

Dans la mesure du possible, les demandes autorisées seront traitées dans un délai qui sera défini dans le catalogue de service de la DRT. Certains facteurs tels que la disponibilité des ressources et la quantité d'appareils requis peuvent générer des délais plus importants.

#### 5.4.6 Les accessoires de base tels que le chargeur, le câble de recharge, l'étui protecteur et le protecteur d'écran sont fournis par le CIUSSS-EMTL à l'acquisition de chaque appareil. Toute autre demande d'accessoire devra faire l'objet d'une approbation de la part du gestionnaire responsable du centre de coûts de l'utilisateur et est imputable au centre en question.

#### 5.4.7 Bris et garantie

Tout bris d'appareil ou d'accessoire doit être signalé le plus rapidement possible à la DRT. Il est important de ne pas passer directement en boutique (par exemple chez Apple).

Si l'appareil présente une anomalie de fonctionnement pendant la durée du contrat, il sera retourné au fournisseur ou à un atelier pour réparation. Pendant le délai requis pour la réparation, la DRT remettra à l'utilisateur un appareil fonctionnel temporaire, d'un modèle égal ou inférieur à celui brisé ou perdu.

Si le bris de l'appareil ou de l'accessoire a été causé par une négligence ou une mauvaise utilisation de l'appareil, le centre de coûts responsable sera tenu de rembourser les frais de réparation ou les frais de remplacement.

#### 5.4.8 Transfert d'un numéro de téléphone personnel

Un nouvel employé qui désire transférer son numéro de téléphone cellulaire personnel vers un appareil du CIUSSS-EMTL accepte de céder la propriété de son numéro pendant la durée de son contrat de travail. Le nouvel employé est responsable d'assumer tous les frais de résiliation si un contrat est attaché au compte personnel.

#### 5.4.9 Absence indéterminée et congé de longue durée

Le supérieur immédiat doit aviser la DRT au moyen d'une requête de service lors d'une absence de l'utilisateur nécessitant un changement à l'imputation budgétaire du service fourni. La décision de conserver, transférer ou suspendre temporairement la ligne sera à la discrétion du gestionnaire responsable du centre de coûts.

Il est de la responsabilité du supérieur immédiat de s'assurer que tout l'équipement, téléphone et accessoires, soit récupéré et remis à la DRT. L'appareil doit être libéré de tout code empêchant sa réinitialisation ou son utilisation.

#### 5.4.10 Changement de poste

Le gestionnaire responsable du centre de coûts de l'utilisateur doit aviser la DRT de tout changement de poste, temporaire ou permanent en complétant une requête de service, afin de maintenir les informations relatives au contrat et à la facturation des charges.

#### 5.4.11 Conservation du numéro lors d'un départ

Lorsqu'un employé quitte le CIUSS-EMTL, il peut demander de conserver le numéro qui lui est associé, sous réserve de l'approbation du responsable du centre de coûts et du CIUSS-EMTL.

### **5.5 Interface avec téléphonie conventionnelle du CIUSS-EMTL**

#### 5.5.1 Usage dédié

L'application de téléphonie est déployée à tout utilisateur d'un appareil cellulaire corporatif qui lui est dédié à titre exclusif. Un numéro de poste téléphonique interne associé à ladite application est aussi attribué à l'utilisateur.

À moins de circonstances spéciales, telles que des problèmes de couverture Wi-Fi et cellulaire dans leur environnement de travail habituel, ces utilisateurs n'ont pas de téléphone physique de bureau en plus de leur téléphone cellulaire et de l'application de téléphone.

#### 5.5.2 Publication du numéro

Tout numéro de poste téléphonique interne ou numéro d'un appareil cellulaire ou carte SIM/eSIM corporatif est publié dans le répertoire téléphonique du CIUSS-EMTL. Les personnes désignées par chaque direction pour maintenir l'information à jour pour le répertoire téléphonique, déterminent les numéros pouvant être exceptionnellement jugés confidentiels.

#### 5.5.3 Traitement des appels reçus au poste téléphonique conventionnel

Les appels logés au poste téléphonique interne du CIUSS-EMTL peuvent être répondus directement dans l'application de téléphonie sur le téléphone cellulaire. La programmation d'un renvoi d'appel vers le numéro d'appareil cellulaire corporatif dédié à un utilisateur n'est donc pas configurée à moins de situations particulières.

L'application de téléphonie disponible sur un l'appareil cellulaire corporatif permet d'effectuer des appels en affichant les informations comme si l'appel était effectué de l'intérieur du CIUSS-EMTL, ce qui permet de conserver le numéro de téléphone cellulaire confidentiel.

#### 5.5.4 Téléphones cellulaires personnels

L'application de téléphonie n'est pas installée sur les appareils cellulaires personnels, incluant lorsqu'une carte SIM/eSIM est fournie par le CIUSS-EMTL.

Un numéro de poste du CIUSSS-EMTL peut être redirigé vers un numéro de téléphone cellulaire lorsqu'une ce numéro est relié à une carte SIM/eSIM corporative fournie par le CIUSSS-EMTL.

## 5.6 SÉCURITÉ

### 5.6.1 Généralités

Le présent document doit être lu en complément des politiques relatives à la cybersécurité et au télétravail.

### 5.6.2 Configuration

Lors du processus d'achat, la DRT configure les appareils afin qu'ils puissent être utilisés sur le réseau informatique sans fil du CIUSSS-EMTL.

Des configurations de sécurité des applications standard peuvent être configurées sur les appareils. Ces applications et configurations ne doivent pas être retirées ou modifiées sans autorisation préalable de la DRT.

### 5.6.3 Mot de passe

L'utilisateur d'un appareil de téléphonie cellulaire doit choisir un mot de passe sécuritaire et ne jamais le divulguer.

Dès la réception d'un appareil intelligent, l'utilisateur doit activer un mot de passe ou encore activer la fonction de reconnaissance faciale ou biométrique pour protéger son information.

### 5.6.4 Système de gestion des appareils – Mobile Device Management (MDM)

Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit d'installer des outils de contrôle sur les appareils afin d'assurer la sécurité du contenu en cas de perte ou de vol.

### 5.6.5 Sécurité des données et des appareils

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de :

- s'assurer que son appareil cellulaire est toujours placé dans un endroit sécuritaire, lorsque non utilisé, pour éviter la consultation de données par des tiers ou le vol de l'appareil;
- conserver les accessoires de protection fournis (étui, vitre protectrice et autres) en place en tout temps.

Le CIUSSS-EMTL n'effectue aucune sauvegarde des données présentes sur un appareil cellulaire. Il est de la responsabilité entière de l'utilisateur d'effectuer de telles sauvegardes s'il le juge nécessaire.

### 5.6.6 Signalement de perte ou de vol

Lorsque l'utilisateur constate que son appareil est perdu ou volé, il doit immédiatement en aviser la DRT durant les heures normales de travail. En dehors des heures normales, il doit contacter la Centrale des Appels (CDA) au 514-251-3050 et demander à parler au technicien de garde de la DRT. Ce dernier prendra les mesures nécessaires pour faire désactiver les accès de l'appareil.

En cas de perte, de vol ou de dommages à l'appareil cellulaire, la responsabilité du CIUSSS-EMTL se limite à remplacer l'appareil et à le

configurer de manière à permettre l'accès aux services, et ce durant les heures normales de bureau.

#### 5.6.7 Effacement des données

Si pour une raison quelconque, le CIUSSS-EMTL doit effacer à distance les données contenues sur l'appareil corporatif (ex., en cas de perte ou de vol de l'appareil), l'utilisateur accepte que les informations personnelles soient effacées. Le CIUSSS-EMTL ne se tient aucunement responsable de toutes pertes de données.

#### 5.6.8 Géolocalisation

L'utilisateur doit s'assurer que la géolocalisation est activée en tout temps sur son appareil afin de permettre de retracer l'appareil en cas de perte ou de vol.

### 5.7 Utilisation

#### 5.7.1 Généralités

L'utilisation des cellulaires est autorisée dans l'ensemble du CIUSSS-EMTL à la condition de respecter les règles opérationnelles de cette politique.

#### 5.7.2 Règles opérationnelles

Il est recommandé de maintenir le cellulaire en mode vibration au travail.

La politesse et les bonnes manières doivent être observées en tout temps. Utilisez votre cellulaire avec discrétion et discernement pour éviter de perturber l'environnement. Lors des communications vocales, maintenez la conversation à voix basse.

Les utilisateurs doivent respecter le principe de la confidentialité des informations applicables dans le milieu de la santé. Il est interdit d'enregistrer et de prendre en photos des usagers ou des intervenants du CIUSSS-EMTL sans leur autorisation préalable, de même que leur consentement quant à leur utilisation.

#### 5.7.3 Utilisation professionnelle

Les appareils cellulaires sont fournis aux utilisateurs pour une utilisation professionnelle. Il est recommandé d'utiliser des applications fournies avec l'appareil de l'appareil qui permettent de suivre la consommation en temps réel des données cellulaires. Les utilisateurs doivent avoir une utilisation responsable de leurs appareils cellulaires et faire preuve de discernement dans l'utilisation du temps d'antenne et dans la consommation de données par exemple en maximisant l'utilisation des réseaux Wi-Fi particulièrement lors de communications impliquant de la vidéo. Un rapport mensuel d'utilisation est disponible au responsable du centre de coûts de l'utilisateur.

#### 5.7.4 Utilisation personnelle

L'utilisation personnelle est acceptée à titre de privilège et ne doit pas être considérée comme un droit acquis. Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit de révoquer en tout temps ce privilège. Dans le cas où l'utilisation personnelle de l'appareil cellulaire engage des frais supplémentaires (dépassement de données, appels interurbains, utilisation en itinérance, etc.), l'utilisateur sera avisé afin qu'il puisse en faire la justification ou le paiement.

#### 5.7.5 Frais d'itinérance

Dans le but de contrôler les coûts et éviter les frais exhaustifs reliés à l'itinérance, une option d'itinérance quotidienne doit être activée par défaut dans chaque profil utilisateur, cette option s'active automatiquement dès la première minute d'utilisation lorsque l'appareil se trouve en zone d'itinérance. Un frais unique par jour pour l'utilisation des minutes est facturé. Le service est disponible dans 190 pays.

#### 5.7.6 Utilisation des réseaux Wi-Fi

L'utilisateur doit favoriser l'usage des réseaux Wi-Fi disponibles pour réduire la consommation des données cellulaires.

#### 5.7.7 Utilisation par des tiers

L'appareil cellulaire fourni à l'utilisateur est pour son usage exclusif. Il est strictement interdit de prêter, de louer ou de laisser son appareil cellulaire à quiconque. Cette restriction s'applique également aux membres de la famille de l'utilisateur. Le partage de connexion est soumis aux mêmes règles d'utilisation.

#### 5.7.8 Utilisation inadéquate

L'utilisateur ne peut en aucun temps se servir de l'appareil fourni par le CIUSSS-EMTL à des fins illégales ou non conformes aux politiques du CIUSSS-EMTL. Dans un tel cas, l'appareil pourrait lui être retiré sans préavis et son accès au réseau supprimé.

### 5.8 Support

Dans le cadre de ses activités, et durant les heures de travail régulières, la DRT offre un support à l'ensemble des utilisateurs de services cellulaires fournis par le CIUSSS-EMTL en collaboration avec le service technique du fournisseur de service de téléphonie cellulaire. Les demandes de support concernant les éléments suivants doivent être adressées à la DRT:

- problèmes physiques reliés à un appareil appartenant au CIUSSS-EMTL;
- problèmes de configuration ou de synchronisation des appareils;
- problèmes de connectivité avec le réseau Wi-Fi du CIUSSS-EMTL;
- toutes questions reliées au présent document.

La DRT n'offre aucun support technique pour les applications corporatives installées sur des appareils cellulaires personnels, y compris ceux pour lesquels le CIUSSS-EMTL fournit une carteSIM/eSIM.

## **6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1 La Direction des Ressources Technologiques (DRT)**

La DRT est responsable :

- de l'élaboration et de la mise à jour de la présente politique.
- d'établir les normes à l'égard des modèles d'appareils offerts et de procéder à leur acquisition.

### **6.2 Les gestionnaires**

Les gestionnaires des centres de coûts sont responsables :

- de s'assurer que leurs utilisateurs sont informés des règles décrites dans la présente politique et les respectent;
- d'autoriser à qui ils octroient des cellulaires, de la gestion de son budget et de la gestion des dépassements de forfait sur la facturation mensuelle;
- d'informer la DRT des mouvements de personnel.

### **6.3 Les utilisateurs**

Les utilisateurs sont responsables de prendre connaissance et du respect de la présente directive et de conserver leur appareil en bon état de fonctionnement.

## **7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

### **7.1. Direction des ressources technologiques**

Elle est responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

### **7.2. Calendrier de révision de la politique**

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

## **8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION**

### **8.1. Direction des ressources technologiques**

Elle est responsable de la mise en application de la présente politique.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.