

Guide sur le transfert d'informations confidentielles dans le contexte de la télésanté

Version 2.0

Approuvée par	Date d'approbation
Comité de pilotage de la télésanté	2024-02-12
Chef de la sécurité de l'information organisationnelle (CSIO)	2024-02-29

Responsable de l'application : Chef de la sécurité de l'information organisationnelle (CSIO)

Destinataires : Tout le personnel du CIUSSS-EMTL, médecins, contractuels, stagiaires et bénévoles qui font une activité de télésanté.

Table des matières

1. Définitions	2
2. Objectif	2
3. Références applicables	2
4. Logiciels autorisés	3
5. Prérequis pour les appareils mobiles	4
6. Règles à suivre selon le contexte d'utilisation	5
6.1 Courriels.....	5
6.2 Application de rencontre virtuelle	6
6.3 Plateformes du MSSS	6
6.4 Photos, vidéos et enregistrements sonores	7
6.5 Textos	7
6.6 Microsoft Forms	8
7. Sauvegarder un fichier confidentiel	9
8. Incidents.....	10
9. Mise en garde.....	10
10. Support.....	10
11. Entrée en vigueur	11
Annexe 1 : Verbatim sur les risques technologiques	32
Annexe 2 : Liste des hyperliens	34
Fiche 1 : Désactiver la géolocalisation.....	12
Fiche 2 : Installer l'application mobile Outlook	14
Fiche 3 : Installer l'application mobile Teams	15
Fiche 4 : Chiffrer et déchiffrer un courriel.....	16
Fiche 5 : Envoyer une photo par l'application mobile Outlook	17
Fiche 6 : Recevoir un courriel provenant d'un usager/proche aidant.....	19
Fiche 7 : Envoyer une photo dans un clavardage Teams	20
Fiche 8 : Envoyer une photo durant une rencontre Teams.....	22
Fiche 9 : Prendre une photo	24
Fiche 10 : Faire une vidéo.....	25
Fiche 11 : Supprimer un fichier dans la Corbeille de Teams / SharePoint	27
Fiche 12 : Supprimer un fichier dans la Corbeille de OneDrive.....	29
Fiche 13 : Créer un formulaire Forms.....	31

Note : Dans le présent document, le genre masculin ou féminin est utilisé comme générique afin de ne pas alourdir le texte.

1. Définitions

Acronyme / terme	Description
CIUSSS-EMTL	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
CQPCI	Comité de la qualité des pratiques collaboratives interdisciplinaires
CSI	Centre de services informatiques
CSIO	Chef de la sécurité de l'information organisationnelle
Intervenant	Comprend, sans y être limité, les gestionnaires, le personnel administratif, les professionnels, le personnel en soins infirmiers, les contractuels, les résidents, les stagiaires et les bénévoles qui font une activité de télésanté.
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RQT	Réseau québécois de la télésanté
RSSS	Réseau de la Santé et des Services sociaux

2. Objectif

Le présent guide explique les règles à suivre en ce qui a trait aux transferts d'informations confidentielles dans un contexte de télésanté.

Exemples d'informations confidentielles :

- Adresse et numéro de téléphone d'un usager ou d'un proche aidant ;
- Photos et vidéos d'un usager (en tout ou en partie) et/ou son milieu de vie privée ;
- Informations cliniques (ex. : poids, taille, signes vitaux, glycémie, état dépressif, etc.) ;
- Résultats de laboratoire, de pathologie, etc. ;
- Informations de diagnostic.

Voir la [Section 10](#) : *Support* si vous avez des questions concernant les informations confidentielles.

Le guide ne s'applique pas aux systèmes cliniques spécialisés (ex. : RadImage, PACS, etc.).

3. Références applicables

1. Toutes les politiques, procédures, directives, règles, etc. applicables en présentiel s'appliquent aussi dans un contexte de télésanté. Le présent guide ne vient pas remplacer aucune de ces politiques, procédures, directives, règles, etc. ;
2. Directives applicables du Collège des médecins et des Ordres professionnels.
3. Politique sur la télésanté, POL-110 ([lien^a](#)) ;
4. Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire, Version 2.0, 21-915-01W ([lien^b](#)) ;
5. Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins, MSSS-DIR04, Version 1.0, 2020-12-04 ([lien^c](#)) ;
6. Utilisation de la suite collaborative Office 365 dans un contexte de soins virtuels, MSSS-DIR-05, Version 1.0, 2020-11-30 ([lien^d](#)) ;
7. Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé du Québec dans le contexte de pandémie, 20-210-133W, 2020-11-19 ([lien^e](#)) ;
8. Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration, Version 0.95, 2021-03-17 ([lien^f](#)) ;
9. Politique de sécurité de l'information du CIUSSS-EMTL, POL-024 ([lien^g](#)) ;
10. Politique de gestion des incidents de sécurité de l'information, POL-061 ([lien^h](#)) ;

11. Note de service « *Cybersécurité - Chiffrement des courriels* » du 30 mars 2022 par Stéphane Gagnon, conseiller cadre - responsable de la sécurité de l'information (DQÉPÉ) ([lienⁱ](#)) ;
12. Politique - Déclaration des incidents et des accidents liés à la sécurité des usagers ([lien^j](#)) ;
13. Procédure - Déclaration des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers ([lien^k](#)) ;
14. Article 9 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) ([lien^l](#)) pour le consentement.

Références du Collège des médecins sur la télésanté


Glossaire	Télémédecine
Fiche 1	Téléconsultations : quels outils ou plateformes utiliser ?
Fiche 4	Quelles sont les conditions nécessaires pour effectuer des téléconsultations ?
Fiche 5	Comment transmettre une ordonnance pharmacologique au pharmacien après une téléconsultation ?
Fiche 6	Comment transmettre une ordonnance d'imagerie médicale après une téléconsultation ?
Fiche 9	Tenue des dossiers : quelles sont les particularités lors d'une téléconsultation ?
Fiche 11	Quel type de consentement est requis pour une téléconsultation ?
Fiche 13	Qu'est-ce que le téléavis ? Particularités et sécurité des échanges
Fiche 14	Téléavis : quelles sont les obligations du médecin qui fournit un avis ?
Fiche 15	Quelles sont les obligations du médecin demandeur ?
Fiche 17	Comment transmettre des documents aux patients lors d'une téléconsultation
Fiche 18	Échange de photographies par voie électronique : quelles sont les règles à respecter ?
Fiche 19	Télésanté : que nous apprend la jurisprudence ?
Fiche 22	Télesurveillance : comment en faire un usage adéquat et sécuritaire ?

4. Logiciels autorisés

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) exige que seulement les logiciels autorisés ci-dessous soient utilisés dans un contexte de télésanté :

- Microsoft Outlook du MSSS (c.-à-d. un courriel de la forme @sss.gouv.qc.ca) ;
- Microsoft Teams du MSSS (l'utilisation de Teams est privilégiée) ;
- Zoom Santé (Les autres versions de Zoom ne sont pas autorisées) ;
- Plateformes infonuagiques du [MSSS^m](#)
(ex. : Suivis virtuels en milieu de vie (SVMV), Plateforme de soins virtuels (PSV), etc.).

Voir la page [Applications et technologies en télésantéⁿ](#) sur le site du Réseau québécois de la télésanté (RQT) pour la liste à jour des applications autorisées.

 L'utilisation d'une application de visioconférence non autorisée est interdite (voir la note de service du 8 février 2022 - [lien^o](#)).

5. Prérequis pour les appareils mobiles

Appliquez les prérequis ci-dessous sur vos appareils mobiles (c.-à-d. téléphones intelligents et tablettes) :

- La géolocalisation doit être désactivée (voir la [Fiche 1](#) : Désactiver la géolocalisation) ;
- La synchronisation des photos avec *Photos iCloud* ([procédure^P](#)) ou *Google Photos* ([procédure^Q](#)) doit être désactivée ;
- L'application mobile Outlook doit être installée car il n'est pas possible d'utiliser la version web (voir la [Fiche 2](#) : Installer l'application mobile Outlook) ;
- L'application mobile Teams doit être installée car il n'est pas possible d'utiliser la version web (voir la [Fiche 3](#) : Installer l'application mobile Teams).

Pour une assistance technique, veuillez faire une demande Octopus.

6. Règles à suivre selon le contexte d'utilisation

Les règles de base ci-dessous s'appliquent dans tous les contextes d'utilisation d'un outil technologique pour la transmission d'informations confidentielles :

- Expliquer les [risques technologiques](#) à l'utilisateur/proche aidant afin qu'il puisse donner un consentement libre et éclairé ;
- Inscrire le consentement dans une note au dossier ;
- Aviser l'utilisateur/proche aidant avant de transmettre des informations confidentielles à une tiers personne (comme en présentiel). Le nom de la personne à qui l'information est transférée doit être inscrit dans une note au dossier avec le consentement.

6.1 Courriels

Suivre les règles ci-dessous si le courriel comporte des informations confidentielles. Sinon, il n'y a pas de précaution particulière à prendre.

Dans tous les cas, l'intervenant ou le médecin doit toujours utiliser son courriel @ssss.gouv.qc.ca pour envoyer un message.

De	À	Règles
Intervenant ou médecin	Un courriel @ssss.gouv.qc.ca.	<ul style="list-style-type: none">• Envoyer le courriel à l'adresse @ssss.gouv.qc.ca du destinataire.
	Un courriel qui n'est pas de la forme @ssss.gouv.qc.ca. (ex. : usager/proche aidant).	<ul style="list-style-type: none">• Aviser le destinataire que pour des raisons de sécurité et de confidentialité, le courriel sera chiffré². Il devra donc être déchiffré afin de consulter le message et les pièces jointes (si applicable).• Voir la Fiche 4 : Chiffrer et déchiffrer un courriel.
Usager/proche aidant	Intervenant ou médecin	<ul style="list-style-type: none">• L'utilisateur/proche aidant n'a pas la possibilité de chiffrer son courriel. Si le courriel était intercepté par une personne malveillante, ce dernier pourrait alors avoir accès au contenu du courriel.• C'est pour cette raison qu'il faut obtenir le consentement verbal de l'utilisateur/proche aidant après lui avoir expliqué les risques technologiques^A. Le consentement doit être inscrit dans une note au dossier. Un seul consentement est requis pour toute la durée d'un épisode de soin.• Il est possible de sécuriser l'envoi d'information confidentielle par l'utilisateur/proche aidant vers l'intervenant ou le médecin. L'intervenant ou le médecin doit tout d'abord envoyer un courriel chiffré^B à

^A Voir l'[Annexe 1](#) : Verbatim sur les risques technologiques.

^B Voir la [Fiche 4](#) : Chiffrer et déchiffrer un courriel.

De	À	Règles
		l'usager/proche aidant. En répondant directement à ce courriel, la réponse sera, elle aussi, chiffrée et donc sécurisée. <ul style="list-style-type: none"> • Si l'usager/proche aidant y consent, ce dernier peut envoyer un courriel à l'intervenant ou au médecin sans le chiffrement.

6.2 Application de rencontre virtuelle

Seules les applications de visioconférence virtuelles autorisées par le MSSS peuvent être utilisées.

Vous échangez avec	Règles
Un destinataire du RSSS.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de base usuelles.
Un usager/proche aidant.	<ul style="list-style-type: none"> • Au début de chaque rencontre, obtenir le consentement de l'usager/proche aidant pour l'utilisation de l'application de rencontre virtuelle après lui avoir expliqué les risques technologiques^C.

6.3 Plateformes du MSSS

Vous échangez avec	Règles
Un autre intervenant ou médecin.	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune précaution particulière requise à l'intérieur de la plateforme puisque l'échange est sécurisé.
Un usager/proche aidant.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la plateforme envoie des notifications par courriel, l'intervenant ou le médecin doit en informer l'usager/proche aidant et lui expliquer les risques technologiques^D. Par exemple, l'objet du courriel pourrait fournir des informations sur l'état de santé de l'usager.

^C Voir l'[Annexe 1](#) : Verbatim sur les risques technologiques.

^D Voir l'[Annexe 1](#) : Verbatim sur les risques technologiques

6.4 Photos, vidéos et enregistrements sonores

Dans tous les cas :

- Expliquez à l'usager/proche aidant à quelles fins la photo, la vidéo ou l'enregistrement sonore sera utilisé (comme exigé en présentiel).
- Obtenez le consentement de toute personne se trouvant sur une photo, une vidéo ou un enregistrement sonore :
 - En présentiel (au CIUSSS-EMTL ou à domicile) : remplir le formulaire **AH-217 - DT9089 Autorisation pour photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopique et autres** ([lien](#) vers le formulaire, il est aussi disponible dans le GDE) ;
 - En rencontre virtuelle : obtenir le consentement verbalement et l'inscrire dans une note du dossier ;
 - En CHSLD, le consentement annuel est suffisant pour la prise de photos, de vidéos ou d'enregistrements sonores. Il n'est pas nécessaire de demander le consentement à chaque fois.
- Selon le mode de transfert du fichier, consultez la section 6.1 à 6.4 applicable.
- Sur réception du fichier, s'il doit être sauvegardé, suivez la procédure de [sauvegarde des fichiers confidentiels](#)^E.

La photo, la vidéo ou l'enregistrement sonore est pris par	Règles
Un intervenant ou un médecin.	<ul style="list-style-type: none">• Pour la prise d'une photo, voir la Fiche 9.• Pour l'enregistrement d'une vidéo, voir la Fiche 10.
Un usager/proche aidant.	<ul style="list-style-type: none">• Dans le cas d'une photo ou d'une vidéo, l'usager/proche aidant n'a pas besoin d'inclure un papier avec son identification.

6.5 Textos

Les bonnes pratiques en lien avec l'utilisation des textos sont présentement en révision par un sous-comité de travail découlant du CQPCI.

^E Voir la [Section 7](#) : *Sauvegarde des fichiers confidentiels*.

6.6 Microsoft Forms

Préalables :

- Microsoft Forms ne doit pas être utilisé pour remplacer une application clinique existante^F.
- L'utilisation de Microsoft Forms pour recueillir des informations confidentielles requiert une dérogation du Chef de la sécurité de l'information organisationnelle (CSIO)^F.
- Contactez l'équipe télésanté avant d'ajouter un formulaire Forms dans votre modalité de télésanté afin d'être accompagné dans la mise en place de ce dernier. Voir la [Fiche 13](#) : *Créer un formulaire Forms*.

Aucune précaution particulière n'est requise puisque l'échange des informations saisies dans le formulaire est sécurisé.

L'usagers/proche aidant ne peut pas joindre de fichiers dans un Forms. La fonctionnalité est bloquée par le MSSS pour des raisons de sécurité.

^F Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration, Section 3.1, Version 0.95, 2021-03-17 ([lien](#)).

7. Sauvegarder un fichier confidentiel

Les photos, les vidéos et les enregistrements sonores ne sont pas déposés au dossier électronique de l'utilisateur (OACIS, DMÉ, etc.).

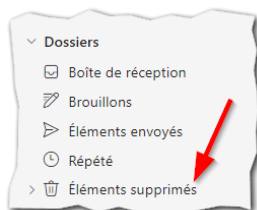
Si le fichier doit être disponible pour consultation ultérieure et qu'il comporte des informations confidentielles, il doit alors être sauvegardé dans l'un des endroits sécurisés ci-dessous :

- Un répertoire réseau sécurisé sur un serveur de fichiers du CIUSSS-EMTL (ex. : répertoire B:, I:, H:, etc.) ;
- L'environnement de Microsoft 365 du RSSS (ex. : Outlook, Teams, SharePoint, etc.).

Le fichier ne doit être accessible qu'aux personnes pouvant le consulter.

Dès que le fichier n'est plus requis, il doit être supprimé de manière définitive. À cette fin :

- Pour Outlook, il faut aussi le supprimer du sous-répertoire **Éléments supprimés** ;



- Pour Teams/SharePoint, il faut aussi le supprimer de la **Corbeille**^G ;
- Pour OneDrive, il faut aussi le supprimer de la **Corbeille**^H.

Le fichier confidentiel ne doit jamais être conservé :

- Sur un poste de travail fixe (même s'il est chiffré), un ordinateur portable (même s'il est chiffré), une clé USB (même si elle est chiffrée) ou un disque externe (même s'il est chiffré) :
 - La sauvegarde temporaire est permise pour transférer le fichier, mais le fichier doit être supprimé dans les 24 heures ;
 - Dans le cas d'un poste de travail fixe ou d'un portable, le fichier doit aussi être supprimé de la **Corbeille** ;
- Sur un cellulaire ou une tablette :
 - La sauvegarde temporaire est permise pour transférer le fichier, mais il doit être supprimé dans les 24 heures ;
- Sur un site infonuagique non autorisé (ex. : Google Drive, DropBox, iCloud, Google Photo, etc.) ;
- Dans un répertoire réseau personnel (ex. : F:, U:, etc.) ;
- Dans un OneDrive de Microsoft :
 - La sauvegarde temporaire est permise pour transférer un fichier (ex. : sauvegarde d'une pièce jointe d'un courriel dans Outlook) mais il doit être supprimé dans les 24 heures, ainsi que dans la **Corbeille** de OneDrive^{I3} ;
- Sur une caméra spécialisée ou une carte mémoire amovible pour caméra :
 - Il est demandé de transférer les fichiers dans un endroit sécuritaire dans les 24 heures et de les supprimer de la caméra ou de la carte mémoire ;
- Pour tout autre support électronique qui n'est pas mentionné ci-dessus, veuillez contacter le Chef de la sécurité de l'information organisationnelle (CSIO).

^G Voir la [Fiche 11](#) : Supprimer un fichier dans la corbeille de Teams/SharePoint.

^H Voir la [Fiche 12](#) : Supprimer un fichier dans la Corbeille de OneDrive.

^I Voir la [Section 10](#) : Support.

8. Incidents

Références :

- Politique de gestion des incidents de sécurité de l'information, POL-061 ([lien^s](#)) ;
- Politique de sécurité de l'information du CIUSSS-EMTL, POL-024 ([lien^t](#)) ;
- Politique - Déclaration des incidents et des accidents liés à la sécurité des usagers ([lien^u](#)) ;
- Procédure - Déclaration des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers ([lien^v](#)).

Tout incident en lien avec la sécurité de l'information doit être signalé dans les meilleurs délais par une requête [Octopus^w](#) en allant sous :

Sécurité de l'information > Déclaration ou signalement - Incident

Exemples d'incidents :

- Perte ou vol d'un appareil ;
- Absence de consentement de l'utilisateur/proche aidant ;
- Bris de confidentialité ;
- Envoi d'un courriel à un mauvais destinataire.

Une analyse préliminaire sera faite et, au besoin, une déclaration d'incident avec le formulaire *AH-223 Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (DT9034)* pourrait être complétée.

9. Mise en garde

Un utilisateur offrant des services de télésanté qui contrevient ou déroge aux dispositions du présent document s'expose à des mesures en fonction de la gravité de son geste selon les politiques et les lois en vigueur.

10. Support

Type de support	Contactez
Questions sur le guide.	L'équipe télésanté à : telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca
Questions sur les données confidentielles.	Ouvrez un billet Octopus^x en allant sous : Informatisation du dossier usager > Toute autre demande, suggestion ou commentaire.
Question sur la sécurité de l'information.	Ouvrez un billet Octopus^y en allant sous : Sécurité de l'information > Besoin d'information sur la sécurité de l'information > Information sur la sécurité d'Outlook.
Problème technique.	Ouvrez un billet Octopus^z sous : Informatique > Logiciels & Applications > Problème avec le fonctionnement d'un logiciel auquel j'ai déjà accédé Dans Nom du logiciel , sélectionnez l'application. En cas d'urgence seulement, appelez le Centre de services informatiques (CSI) au 5656 .

11. Entrée en vigueur

Le présent guide entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité pilotage de la télésanté et annule, par le fait même, tout guide adopté antérieurement.

Fiche 1 : Désactiver la géolocalisation

Afin d'éviter que l'emplacement où la photo a été prise ne soit incorporé dans le fichier de la photo, vous devez désactiver la fonctionnalité de géolocalisation contenue dans l'application de la caméra.

Procédure pour Android

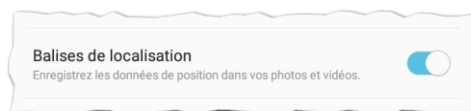
Note : Les imprime écran peuvent changer selon la version d'Android de votre appareil.

Ouvrez l'application de l'appareil photo.

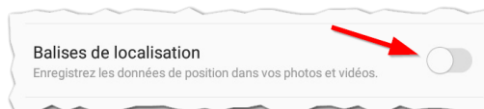
Dans le coin inférieur droit, cliquez sur la roue dentelée afin d'accéder aux paramètres de configuration de l'application de l'appareil photo.



Repérez le paramètre **Balises de localisation**.



Appuyez sur le bouton afin que l'arrière-plan devienne grisé.



Cliquez sur le symbole < dans le coin supérieur gauche afin de revenir à l'appareil photo.



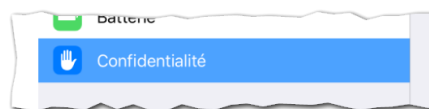
Procédure pour iPhone et iPad

Note : Les imprime écran proviennent de la version iOS 16.3.1 de l'iPad.

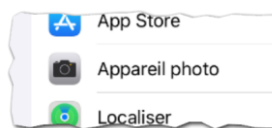
Appuyez sur l'icône des **Réglages**.



Appuyez sur **Confidentialité**.



Appuyez sur **Appareil photo**.



Appuyez sur **Jamais**.



Si vous avez besoin d'assistance, vous pouvez créer un billet [Octopus^{aa}](#) en allant sous :

Informatique > Téléphonie & Mobilité > Problème avec mon équipement mobile

- Dans Équipement mobilité, sélectionnez Téléphone mobile ou Tablette / Surface.
- Dans Symptômes, sélectionnez *Autre*.
- Dans *Détails du problème*, indiquez que vous désirez désactiver la géolocalisation de la caméra.

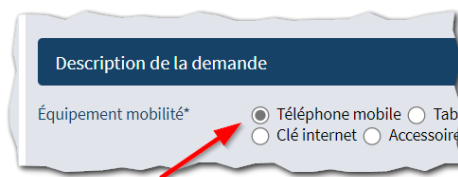
Fiche 2 : Installer l'application mobile Outlook

L'application mobile Outlook devrait être installée par défaut sur les téléphones intelligents et les tablettes du CIUSSS-EMTL.

Si ce n'est pas le cas ou si vous avez besoin d'assistance afin de configurer votre compte dans Outlook, faites une demande [Octopus](#)^{bb} en allant sous :

Informatique > Téléphonie & Mobilité > Problème avec mon équipement mobile.

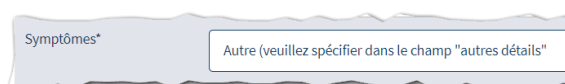
Dans *Équipement mobilité*, sélectionnez *Téléphone mobile*.



Description de la demande

Équipement mobilité* Téléphone mobile Tablette Clé internet Accessoire

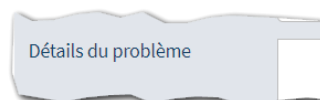
Dans *Symptômes*, sélectionnez *Autre*.




Symptômes*

Autre (veuillez spécifier dans le champ "autres détails")

Dans *Détails du problème*, indiquez l'assistance dont vous avez de besoin,



Détails du problème

 Veuillez noter que les appareils personnels ne sont pas supportés par le Centre de services informatiques (CSI).

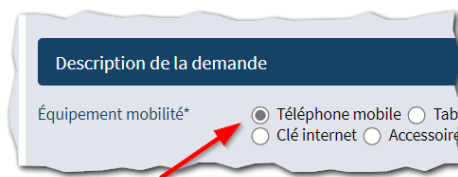
Fiche 3 : Installer l'application mobile Teams

L'application mobile Teams devrait être installée par défaut sur les téléphones intelligents et les tablettes du CIUSSS-EMTL.

Si ce n'est pas le cas ou si vous avez besoin d'assistance afin de configurer votre compte dans Teams, faites une demande [Octopus^{cc}](#) en allant sous :

Informatique > Téléphonie & Mobilité > Problème avec mon équipement mobile.

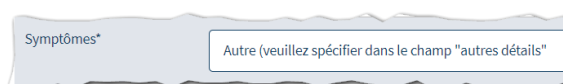
Dans *Équipement mobilité*, sélectionnez *Téléphone mobile*.



Description de la demande

Équipement mobilité* Téléphone mobile Tablette Clé internet Accessoire

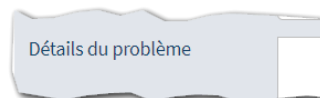
Dans *Symptômes*, sélectionnez *Autre*.




Symptômes*

Autre (veuillez spécifier dans le champ "autres détails")

Dans *Détails du problème*, indiquez l'assistance dont vous avez de besoin,



Détails du problème

 Veuillez noter que les appareils personnels ne sont pas supportés par le Centre de services informatiques (CSI).

Fiche 4 : Chiffrer et déchiffrer un courriel

Voir la page sur l'intranet à propos de la procédure de chiffrement et de déchiffrement des courriels ([lien^{dd}](#)).

Elle contient :

- Une capsule vidéo de formation (Durée : 11:58) ([lien^{ee}](#)) ;
- Un *Guide pour les intervenants et médecins* ([lien^{ff}](#)) ;
- Un *Guide pour les usagers/proche aidants* ([lien^{gg}](#)) ;
- Une *Foire aux questions* ([lien^{hh}](#)).

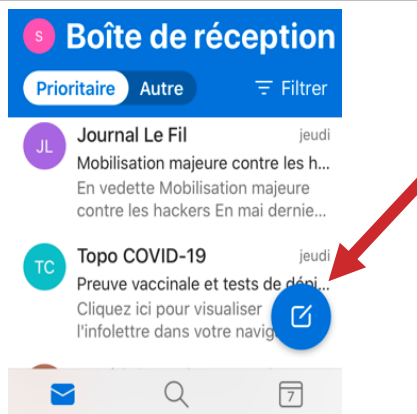
Fiche 5 : Envoyer une photo par l'application mobile Outlook

Préalable : L'application mobile Outlook doit être installée sur votre appareil mobile (voir la [Fiche 2](#) : *Installer l'application mobile Outlook*).

La méthode ci-dessous ne peut être utilisée que pour envoyer les photos à une adresse de la forme @ssss.gouv.qc.ca.

Pour envoyer les photos à une adresse autre que @ssss.gouv.qc.ca, vous devez tout d'abord vous envoyer les photos, puis faire suivre le courriel au destinataire en le chiffrant au préalable. Voir la [Fiche 4](#) : *Chiffrer et déchiffrer un courriel*.

Appuyez sur l'icône **Nouveau message**.

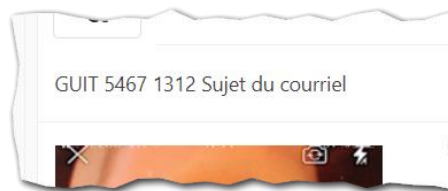


Entrez le destinataire (courriel de la forme @ssss.gouv.qc.ca), l'objet et le message comme à l'habitude.

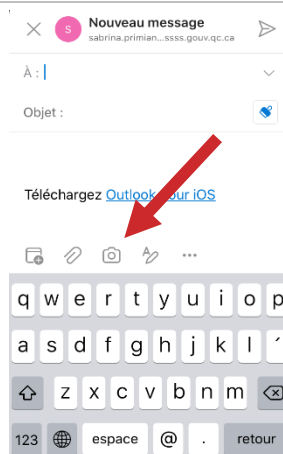
Dans l'objet, pour des raisons de confidentialité, n'indiquez pas le nom de l'utilisateur.

Il est recommandé que le service détermine une nomenclature pour l'objet pour les échanges du même type de courriel (ex. : envoi de photos aux conseillères en soins de plaies complexes).

Dans le corps du message, vous pouvez écrire le prénom et le nom de l'utilisateur.



Appuyez sur l'icône de l'appareil photo.

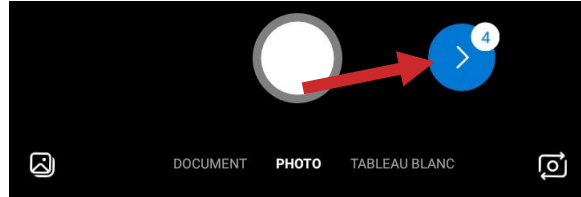


Prenez la photo en appuyant sur le **Bouton blanc**.
Voir la [Fiche 9](#) : *Prendre une photo*.



Si vous devez prendre plusieurs photos :

- Appuyez sur l'icône de la caméra avec le petit symbole plus (+).
- Prenez les autres photos en appuyant sur le bouton blanc comme précédemment.
- Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton bleu avec le chiffre indiquant le nombre de photos.



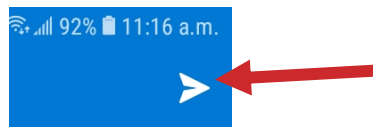
Appuyez sur le bouton **Terminé**.



Les photos sont jointes automatiquement au courriel.

Aucun fichier n'est enregistré dans la galerie des photos, ce qui assure une plus grande sécurité et confidentialité.

Appuyez sur l'icône de l'avion pour envoyer le courriel.



Dès que les photos ne sont plus requises dans Outlook, par mesure de sécurité et de confidentialité, il est demandé de supprimer le courriel des **Éléments envoyés** puis des **Éléments supprimés**.

À titre d'information, la taille totale permise pour toutes les pièces jointes à un courriel est de **35 megs** (sinon, Outlook va bloquer le courriel).

Référence :

- Une photo = ±1.5 meg environ ;
- Une vidéo de 1 minute = ±10 megs environ.

Fiche 6 : Recevoir un courriel provenant d'un usager/proche aidant

Il peut arriver que l'usager/proche aidant doive envoyer des informations confidentielles par courriel à un intervenant ou à un médecin.

Dans cette situation, avisez tout d'abord l'usager/proche aidant des risques technologiques^J.

Obtenez le consentement verbal de l'usager/proche aidant et inscrivez-le dans une note au dossier.

Par mesure de sécurité, il est préférable d'envoyer un courriel chiffré^K, auquel l'usager/proche aidant répondra.

S'il y a des pièces jointes à sauvegarder, voir la [Section 7](#) : *Sauvegarder un fichier confidentiel*.

Dès que les fichiers ne sont plus requis dans Outlook, par mesure de sécurité et de confidentialité, il est demandé de supprimer le courriel de la **Boîte de réception** puis des **Éléments supprimés**.

À titre d'information, la taille totale permise pour toutes les pièces jointes à un courriel est de **35 megs** (sinon, Outlook va bloquer le courriel).

Référence :

- Un fichier Word de 10 pages = ±1 meg ;
- Un fichier PDF de 10 pages = ±1 meg ;
- Une photo = ±1.5 meg ;
- Une vidéo de 1 minute = ±10 megs.

^J Voir l'[Annexe 1](#) : *Verbatim sur les risques technologiques*.

^K Voir la [Fiche 4](#) : *Chiffrer et déchiffrer un courriel*.

Fiche 7 : Envoyer une photo dans un clavardage Teams

À partir de votre appareil mobile, accédez à la section **Clavardage** dans Teams.

Sélectionnez la personne à qui vous désirez envoyer la photo.

Cliquez sur l'icône de la caméra dans le coin inférieur droit.

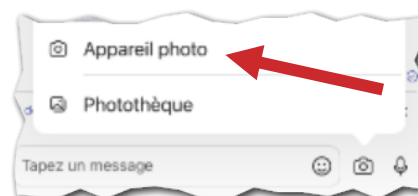


Il se peut que l'appareil vous demande une autorisation afin d'accéder aux photos.

Appuyez sur **Autoriser l'accès à toutes les photos**.



Appuyez sur **Appareil photo**.



Il se peut que l'appareil vous demande une autorisation afin d'accéder à l'appareil photo.

Appuyez sur **OK**.



Appuyez sur le bouton blanc afin de prendre la photo.

Voir la [Fiche 9](#) : Prendre une photo.



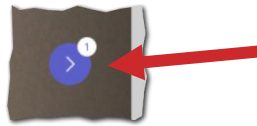
Si vous avez terminé, appuyez sur le bouton **OK**.



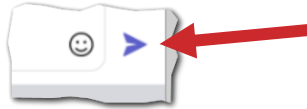
- Si vous avez d'autres photos à joindre, appuyez sur le bouton **Ajouter**. Refaites l'étape précédente afin de prendre la photo.



- Quand vous avez terminé, appuyez sur le bouton avec le symbole > .



Appuyez sur l'icône de l'avion afin d'envoyer les photos.



Dès que la photo n'est plus requise, il est conseillé de supprimer le message contenant la photo.

Appuyez quelques instants sur le message contenant la photo.

Un menu s'affichera.

Appuyez sur **Supprimer le message**.



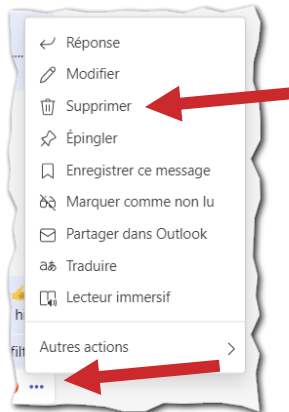
Vous pouvez aussi faire la suppression en utilisant la version lourde ou web de Teams.

Cliquez sur les trois petits points à la droite du message quand vous passez la souris sur le message.

Cliquez sur les trois petits points.

Un menu s'affichera.

Cliquez sur **Supprimer**.



Fiche 8 : Envoyer une photo durant une rencontre Teams

Envoi d'une photo à partir d'un appareil mobile

À partir de votre appareil mobile, afficher le clavardage en appuyant sur l'icône de la bulle.



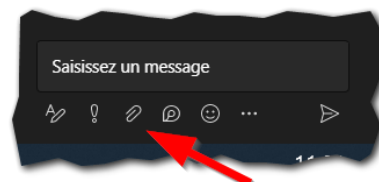
Suivez les indications de la [Fiche 7](#) : *Envoyer une photo dans un clavardage Teams*.

Envoi d'une photo à partir d'un poste de travail

À partir de votre poste de travail, afficher le clavardage en appuyant sur l'icône de la bulle.



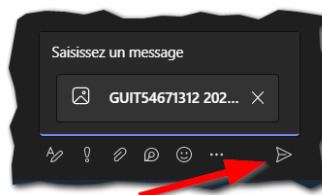
Cliquez sur l'icône du trombone.



Cliquez sur *Charger à partir de mon ordinateur*.

Sélectionnez le fichier de la photo à joindre.

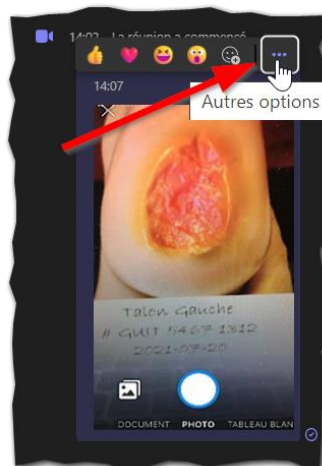
Cliquez sur l'icône de l'avion pour envoyer le fichier.



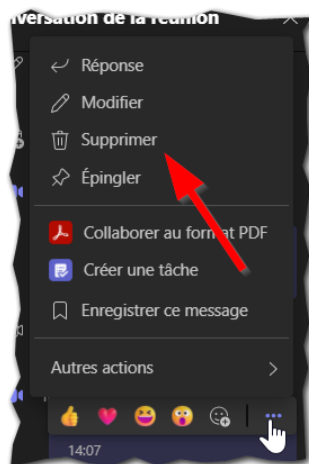
Dès que la photo n'est plus requise, il est conseillé de la supprimer.

Placer le curseur de la souris au-dessus de la photo.

Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur l'icône des trois petits points.



Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur *Supprimer*.



Fiche 9 : Prendre une photo

Photo prise par un intervenant ou un médecin

Si la photo est prise par un intervenant ou par un médecin, il faut :

- Inscrire sur une feuille de papier :
 - La date ;
 - Le numéro d'assurance maladie (NAM)
(Pour des raisons de confidentialité, il est préférable de ne pas indiquer le nom de l'utilisateur) ;
 - Une brève description.

Exemple :



- La prise de la photo et son envoi doit se faire :
 - À partir d'un courriel avec l'application mobile Outlook (voir la [Fiche 5](#)) ;
 - À partir d'un clavardage Teams (voir la [Fiche 7](#)) ;
 - À partir d'une plateforme infonuagique autorisée par le MSSS ;
 - Les méthodes ci-dessus sont à privilégier car elles ne laissent pas de fichiers sur les appareils mobiles. Exceptionnellement, une photo pourrait être prise directement par l'appareil photo de l'appareil mobile et sauvegardée sur l'appareil (Ex: pas d'accès au réseau). Cependant, il faut alors :
 - Désactiver la synchronisation des photos avec *Photos iCloud* ([procédure](#)ⁱⁱ) ou *Google Photos* ([procédure](#)ⁱⁱ) au préalable. Il est possible de contacter l'équipe de la Mobilité pour avoir de l'assistance en faisant une requête [Octopus](#)^{kk} en allant sous *Informatique > Téléphonie et Mobilité > Problème avec mon équipement mobile* et demander de vous contacter ;
 - Sauvegarder la photo dans un endroit sécuritaire (voir la [Section 7](#) : *Sauvegarder un fichier confidentiel*) et supprimer la photo de la galerie de l'appareil mobile et de la corbeille en deçà de 24 heures.



Pour plus de sécurité, si une photo est reçue sans identification, demandez à l'expéditeur de la reprendre avec l'identification.

Photo prise par un usager/proche aidant

- L'utilisateur/proche aidant n'est pas obligé d'inclure un papier avec l'identification dans la photo.
- Voir la [Section 7](#) : *Sauvegarder un fichier confidentiel*.

Fiche 10 : Faire une vidéo

Enregistrement par un intervenant ou un médecin

Enregistrez la vidéo sur votre appareil du CIUSSS-EMTL (téléphone intelligent, tablette, caméra spécialisée).

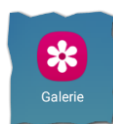
Si le fichier doit être sauvegardé pour utilisation ultérieure, vous devez le mettre dans un espace sécurité tel que décrit selon la [Section 7](#) : *Sauvegarder un fichier confidentiel*.

Préalable : Vous devez installer l'application mobile **OneDrive** sur votre appareil mobile. Au besoin, faites une demande Octopus pour qu'un technicien vous assiste.

Note : Les imprime écran ci-dessous sont basés sur Android.

Enregistrez la vidéo.

Allez dans la **Galerie** de l'appareil et retrouvez la vidéo.

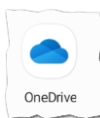


Appuyez sur la vidéo pour l'afficher.

Dans le bas de l'écran, appuyer sur l'icône **Partager**.



Dans le menu qui s'affiche dans le bas de l'écran, appuyez sur **OneDrive**.



Au besoin, entrez votre authentification avec votre courriel et votre mot de passe. Vous devrez faire l'authentification à double facteurs par la suite.

Par défaut, vous serez dans votre OneDrive.

Pour accéder aux fichiers contenus dans le SharePoint d'une équipe Teams, appuyez sur l'icône de la **Bibliothèque**, dans le coin supérieur gauche.

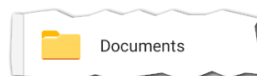


Retrouvez l'équipe Teams dans laquelle vous désirez sauvegarder la vidéo.

Vous pouvez appuyer sur **Tout afficher** si vous ne voyez pas l'équipe.

Appuyez sur l'équipe Teams désirée.

Appuyez sur le répertoire **Documents**.



Appuyez sur le répertoire **General** pour sauvegarder la vidéo dans le canal par défaut de l'équipe Teams. Sinon, naviguez jusqu'au répertoire désiré.



Appuyez sur le **crochet** dans le coin supérieur droit.



Le téléchargement débutera.
Selon la durée de la vidéo, le temps de chargement sera plus ou moins long.

Allez dans les fichiers de l'équipe Teams pour vérifier que la vidéo a bien été téléchargée.

Si vous étiez déjà dans le répertoire, rafraîchissez l'affichage de la page web.

Renommer le fichier afin d'assurer l'identification de l'utilisateur.

Une fois que la vidéo est dans l'équipe Teams, supprimez la vidéo de la **Galerie** et de la **Corbeille** de l'appareil mobile dans les 24h.

Enregistrement par l'utilisateur/proche aidant

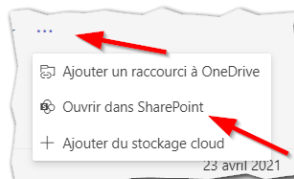
Veillez communiquer avec l'équipe télésanté (courriel : telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca) afin d'être accompagné.

Fiche 11 : Supprimer un fichier dans la Corbeille de Teams / SharePoint

À partir du canal de l'équipe Teams, cliquer sur l'onglet **Fichiers**.



Cliquez sur les trois petits points se trouvant à la droite des onglets.



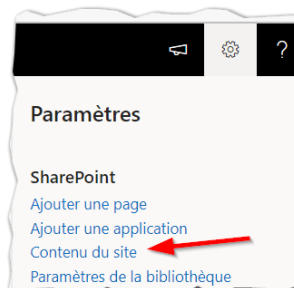
Cliquez sur **Ouvrir dans SharePoint**.

Selon la résolution de votre écran, il se peut que le menu **Ouvrir dans SharePoint** soit visible directement à la droite des onglets.

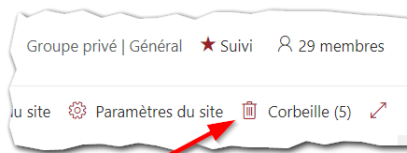
Une fois dans SharePoint, cliquez sur l'icône de l'engrenage, dans le coin supérieur droit.



Cliquez sur **Contenu du site**.



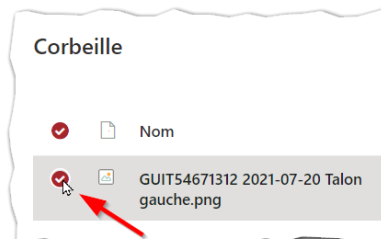
Cliquez sur l'icône de la **Corbeille**.



Sélectionnez le fichier en cochant le cercle à la gauche du nom du fichier.

Vous devez passer le curseur de la souris au-dessus de la ligne du fichier afin que le cercle s'affiche.

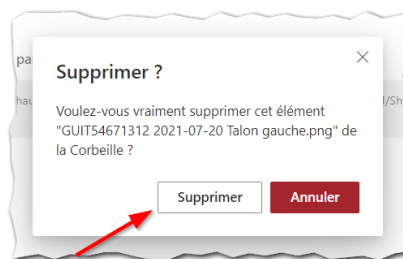
Il est possible de sélectionner plusieurs fichiers.



Cliquez sur **Supprimer** dans le menu du haut de l'écran.



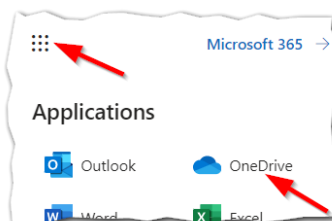
Cliquez sur le bouton **Supprimer**.



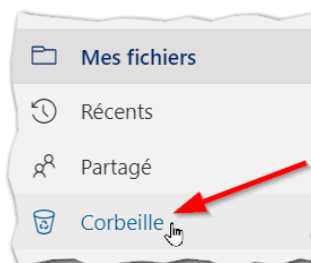
Vous pouvez fermer l'onglet de la **Corbeille** dans votre navigateur.

Fiche 12 : Supprimer un fichier dans la Corbeille de OneDrive

Allez dans le menu de Microsoft 365 et cliquez sur l'icône de **OneDrive**.



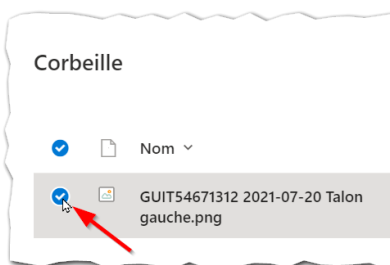
Dans le menu de gauche de OneDrive, cliquez sur **Corbeille**.



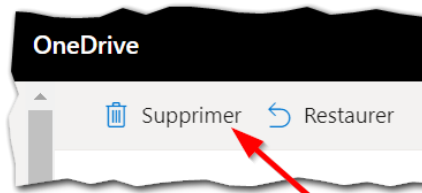
Sélectionnez le fichier à supprimer de la **Corbeille**.
Vous devez placer le curseur de la souris au-dessus de la ligne du fichier afin qu'un cercle apparaisse à la gauche du nom du fichier.

Cliquez dans le cercle.

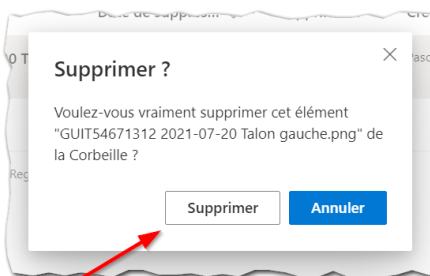
Il est aussi possible de sélectionner plusieurs fichiers.



Cliquez sur **Supprimer**.

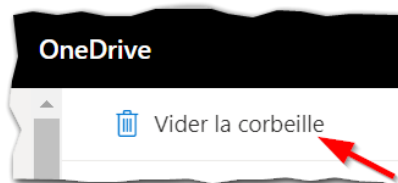


Cliquez sur le bouton **Supprimer**.

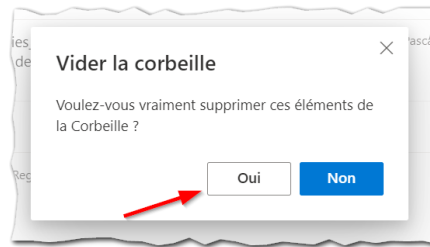


Il est aussi possible de supprimer tous les fichiers qui se trouvent dans la corbeille.

Cliquez sur **Vider la corbeille**.



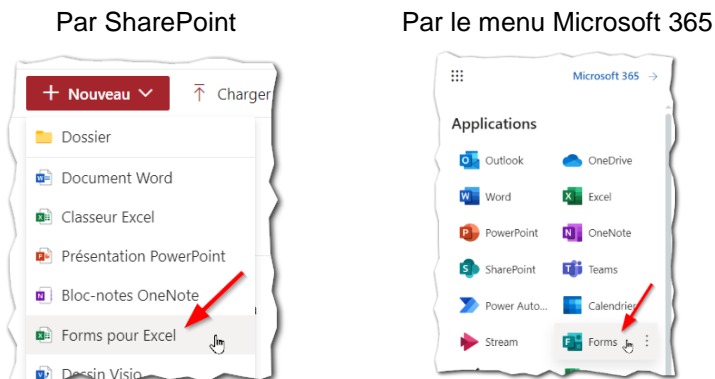
Cliquez sur le bouton **Oui**.



Fiche 13 : Créer un formulaire Forms

Une [formation](#) sur la création de formulaires Forms est disponible sur le site du MSSS. Vous pouvez aussi faire une demande au service de la Formation du CIUSSS-EMTL.

Créez le formulaire Forms à partir de SharePoint de votre équipe Teams, par le bouton **Nouveau, Forms pour Excel**, plutôt que par l'application Forms accessible dans le menu de Microsoft 365.



Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, il est demandé de supprimer :

- Les données qui ne sont plus requises dans le fichier Excel comportant les réponses au formulaire Forms ;
- Les fichiers qui sont téléchargés par le formulaire et qui ne sont plus requis. Ces fichiers se retrouvent dans un sous-répertoire SharePoint de l'équipe Teams sous *Documents > Apps > Microsoft Forms > Nom du formulaire*. Une fois supprimé de ce répertoire, vous devez aussi supprimer les fichiers de la **Corbeille** de SharePoint (voir la [Fiche 11](#) : *Supprimer un fichier dans la Corbeille de Teams/SharePoint*).

Annexe 1 : Verbatim sur les risques technologiques

Les usagers doivent être informés des risques entourant les outils technologiques afin de donner un consentement libre et éclairé sur leur utilisation dans le cadre de la télésanté. Ce consentement doit être inscrit dans une note au dossier.

L'équipe télésanté peut vous accompagner afin d'adapter le verbatim ci-dessous selon le contexte de la télésanté dans votre service. Il est recommandé de préparer un document PDF ou un gabarit pouvant être copié et collé dans un courriel et/ou dans l'invitation d'une rencontre virtuelle.

Exemple de verbatim

Votre consentement libre et éclairé est requis pour le transfert d'informations confidentielles avec votre intervenant ou votre médecin par des outils technologiques (ex. : courriel). Voici des exemples d'informations confidentielles :

- Adresse et numéro de téléphone d'un usager ou d'un proche aidant ;
- Photos et vidéos d'un usager (en tout ou en partie) et/ou son milieu de vie privée ;
- Informations cliniques (ex. : poids, taille, signes vitaux, glycémie, état dépressif, etc.) ;
- Résultats de laboratoire, de pathologie, etc. ;
- Informations sur un diagnostic.

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal doit vous présenter les risques associés à l'utilisation des outils technologiques.

Risques généraux

Il est recommandé :

- D'appliquer les correctifs de sécurité proposés par les manufacturiers de logiciels ou d'appareils (ex. : Microsoft, Adobe Acrobat, Apple, Android, etc.) ;
- D'avoir un logiciel antivirus à jour ;
- D'éviter d'utiliser un réseau Internet sans fil public (ex. : dans un café Internet).

Risques reliés à l'utilisation des courriels

- Au besoin, vérifiez si les courriels ne se retrouvent pas dans les courriels indésirables de votre boîte de messagerie ;
- Limitez l'accès à votre boîte personnelle de courriels afin de maintenir la confidentialité des informations. Au besoin, créez un nouveau courriel dédié spécifiquement aux communications avec votre intervenant ou votre médecin ;
- Il est préférable d'utiliser un courriel personnel plutôt que celui du travail ;
- **NOTE : À METTRE SEULEMENT SI VOTRE SERVICE DE TÉLÉSANTÉ ENVOIE DES COURRIELS NON CHIFFRÉS** (ex. : dans le cas des plateformes infonuagiques du MSSS)

Les courriels qui vous sont envoyés ne sont pas protégés par une mesure de chiffrement lors du transfert. Les courriels que vous envoyés ne sont habituellement pas chiffrés (ex. : Gmail). Si une personne malveillante interceptait le courriel, elle serait alors en mesure d'en lire le contenu et les pièces jointes ;

- Si vous avez créé des règles automatiques pour réacheminer vos courriels vers une autre boîte de messagerie électronique, le propriétaire de cette boîte pourra lire les courriels qui vous sont destinés ;
- Les courriels peuvent être réacheminés, interceptés, diffusés, mis en mémoire ou même modifiés sans que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal ou vous ne le sachiez ou ne l'ayez autorisé ;

- Faites attention à l'hameçonnage^L utilisé par des fraudeurs visant à obtenir des renseignements personnels. Si le courriel ne vous semble pas légitime, contactez votre intervenant ou votre médecin avant de cliquer sur les liens contenus dans le message ;
- Même si vous supprimez le courriel, il peut y avoir des copies de sauvegarde sur des systèmes informatiques (ex. : corbeille) ;
- Votre fournisseur de service de courriels personnel ou votre employeur peuvent avoir un droit reconnu par la loi d'inspecter et de conserver les communications électroniques reçues et transmises par leur système ;
- Les courriels peuvent être divulgués en vertu d'une obligation de signalement ou d'une ordonnance du tribunal.

Risques reliés à l'utilisation d'une plateforme du MSSS

- La plateforme [METTRE LE NOM DE LA PLATEFORME] vous enverra des notifications par courriel provenant de l'adresse [METTRE L'ADRESSE COURRIEL UTILISÉE PAR LA PLATEFORME]. Ce courriel contiendra des informations confidentielles ;
- Au besoin, vérifiez si les courriels ne se retrouvent pas dans les courriels indésirables de votre boîte de courriels.

Si vous avez des questions, veuillez contacter votre intervenant ou votre médecin.

^L Pour en savoir plus l'hameçonnage, vous pouvez consulter la [page Internet suivante](#) sur le site de Microsoft.

Annexe 2 : Liste des hyperliens

- a http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/politiques-procedures/POL-110_V01_2021-12-13_JR.pdf
- b <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-915-01W.pdf>
- c <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>
- d <http://ti.msss.gouv.qc.ca/getfile/748709bd-7206-4aeb-9e61-9641a01b448d/DIR05-O365soinsVirtuels.aspx?ext=.pd>
- e https://telesantequebec.ca/wp-content/uploads/2020/12/20_210_133W_Guide_mise_en_oeuvre_teleconsultations_pandemie_MSSS_V2_VF.pdf
- f <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>
- g http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/politiques-procedures/dir-generale/POL-024_V1_2017-04-20.pdf
- h http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/politiques-procedures/dir-generale/POL-061_V1_2019-02-26.pdf
- i http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/NDS/NDS-QualiteEvaluationPerformanceEthique/20220330_NDS_ChiffrementCourriels_v0.5.pdf
- j http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-032_V02_2023-01-31.pdf
- k http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-015_V02_2023-01-31.pdf
- l <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2?&cible=>
- m <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/>
- n <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/>
- o http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/NDS/NDS-SoinsInfirmiers/2022/2022-02-08_NDS_Telesante_Applications_autorisees_pour_les_rencontres_virtuelles.pdf
- p <https://support.apple.com/fr-ca/guide/icloud/mm7e90c1ba48/1.0/icloud/1.0>
- q <https://support.google.com/photos/answer/6193313?co=GENIE.Platform%3DAndroid&>
- r Pour les contacts, voir : <http://intranetcemtl.hlhl.rtss.qc.ca/index.php?id=3098>
- s http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/politiques-procedures/dir-generale/POL-061_V1_2019-02-26.pdf
- t http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/politiques-procedures/dir-generale/POL-024_V1_2017-04-20.pdf
- u http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-032_V02_2023-01-31.pdf
- v http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciuss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-015_V02_2023-01-31.pdf
- w <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
- x <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
- y <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
- z <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

-
- aa <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
 - bb <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
 - cc <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
 - dd <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3722>
 - ee <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3722#c22894>
 - ff <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3722#c24006>
 - gg <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3722#c24006>
 - hh <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=3722#c22892>
 - ii <https://support.apple.com/fr-ca/guide/icloud/mm7e90c1ba48/1.0/icloud/1.0>
 - jj <https://support.google.com/photos/answer/6193313?co=GENIE.Platform%3DAndroid&>
 - kk <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>
 - ll <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Forms.aspx>