



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

Direction générale des technologies de l'information

## **Outils de collaboration Suite Office 365**

### **Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration**

Version : 0.95

**Approuvé par :** En cours d'approbation

**Mise à jour du document:** 2021-03-17

## 1. Préambule

Dans le cadre des orientations gouvernementales visant une utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) offre à ses utilisateurs<sup>1</sup>, ainsi qu'aux utilisateurs des établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), une panoplie d'outils de collaboration à usage professionnel, permettant ainsi d'accroître leur capacité de collaboration.

Les outils de collaboration acquis par le MSSS se déclinent comme suit<sup>2</sup> :

- Outlook : Système de messagerie, calendrier, planificateur de tâches, etc.;
- OneDrive Entreprise : Stockage des fichiers professionnels;
- SharePoint Online : Partage et gestion de contenu;
- Microsoft Teams : Échange instantané d'informations, de fichiers, etc.;
- Microsoft Forms : Enquêtes et sondages;
- Sway : Création et partage des rapports, présentations, récits interactifs;
- Power Automate : Création de flux de travaux entre les applications, les fichiers et les données;
- Office 365 MyAnalytics : Analyse des données pour une meilleure productivité;
- Microsoft Planner : Gestionnaire de tâches;
- Microsoft Stream : Partage de vidéo, de présentations et de réunion;
- Microsoft Lists : Création et partage de listes.

Note : La liste étant évolutive, référez-vous au [Portail O365 pour la liste complète](#),

## 2. Objectifs

Le présent document a pour objectif d'encadrer l'utilisation des outils de collaboration. Il énonce à cet égard des règles d'utilisation, au regard de la sécurité de l'information, permettant ainsi de maintenir le niveau de sécurité global adéquat pour le MSSS et le RSSS, tout en exploitant pleinement les capacités et les fonctionnalités des outils de collaboration.

## 3. Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration

Les outils de collaboration offerts par le MSSS répondent aux exigences ministérielles et gouvernementales de sécurité de l'information. Les utilisateurs sont tenus donc d'utiliser, dans le cadre de leurs fonctions, les outils de collaboration fournis par le MSSS et d'en

---

<sup>1</sup> L'utilisateur est défini comme étant une personne physique ou morale, ou un système à qui un accès aux outils de collaboration a été accordé et qui l'utilise dans le strict cadre de ses fonctions.

<sup>2</sup> Les présents termes et conditions couvrent également tout autre outil de collaboration accessible via la suite O365 du MSSS.

adopter un usage exemplaire, au regard des dispositions du cadre de gouvernance de la sécurité de l'information et des meilleures pratiques en la matière.

### 3.1 Termes et conditions générales

Les outils de collaboration ne doivent aucunement se substituer aux processus d'affaires en place, ils viennent compléter l'offre de service ministérielle en matière de technologie de l'information.

#### 3.1.1 Règles relatives aux échanges de l'information confidentielle

- a) L'utilisateur ne doit pas recourir aux outils de collaboration à des fins d'échanges d'informations confidentielles<sup>3</sup>, 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;
- b) L'utilisateur doit informer ses collaborateurs de la nature des informations échangées sur la plateforme des outils de collaboration, notamment leur degré de sensibilité et de criticité;
- c) L'utilisateur peut partager les informations, qu'il détient dans le cadre de ses fonctions, avec des personnes légitimes, externes à la plateforme des outils de collaboration. Dans ce cas, il devra ajouter aux informations partagées une couche de sécurité supplémentaire (Chiffrement, anonymisation, restreindre les accès, etc.). L'utilisateur doit suivre les bonnes pratiques de partage vers l'externe en vigueur;
- d) L'utilisateur doit s'assurer de bien saisir la portée (publique ou restreinte) de l'information partagée;
- e) L'utilisateur doit s'assurer de la légitimité de ses interlocuteurs en portant une attention particulière à leur identité;
- f) L'utilisateur doit limiter la durée de la présence des informations confidentielles, sur la plateforme des outils de collaboration;
- g) L'utilisateur reconnaît que les informations échangées sur la plateforme des outils de collaboration demeurent la propriété de l'organisme auquel il est rattaché. L'organisme peut user, le cas échéant, de son droit de regard s'il estime qu'un préjudice a été, ou pourrait être, commis;
- h) L'utilisateur ne doit pas utiliser les outils Sway, Forms ou Yammer 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.

---

<sup>3</sup> Une information confidentielle est définie comme étant une information à caractère personnel, médical, social, ou toute autre information que l'organisation considère comme telle.

### **3.1.2 Règle non limitative d'utilisation de la vidéo**

Le recours à la vidéoconférence lors des échanges doit être restreint et utilisé que lorsque les circonstances s'y prêtent, considérant la capacité réseau de chaque établissement.

### **3.1.3 Règles relatives aux contrôles d'accès aux outils de collaboration**

- a) L'utilisateur ne doit pas utiliser les identifiants (utilisateur/mot de passe, etc.) d'une autre personne afin de se livrer à des activités, en violation des lois et règlements en vigueur;
- b) L'utilisateur ne doit pas désactiver ou contourner volontairement les dispositifs de protection en place;
- c) L'utilisateur doit veiller à la protection de ses justificatifs d'identité permettant d'accéder à la plateforme des outils de collaboration;
- d) L'utilisateur doit immédiatement aviser le centre de service de son établissement, ainsi que son gestionnaire, s'il estime que ses justificatifs d'identité ont été, ou pourraient être, violés ou compromis, et ce, dans le respect des politiques et directives du MSSS et du RSSS en matière de déclaration des incidents.

### **3.1.4 Règles relatives à la sensibilité des informations**

L'utilisateur doit prendre connaissance de la sensibilité des informations ou des documents partagés sur la plateforme des outils de collaboration, préalablement à tout échange.

### **3.1.5 Règles relatives au chiffrement**

- a) L'utilisateur doit appliquer des mécanismes de chiffrement sur des documents dont le niveau de sensibilité ou de criticité est élevé;
- b) L'utilisateur doit recourir aux mécanismes de chiffrement offerts par son organisation.

### **3.1.6 Règles relatives à la gestion documentaire et à la conservation des documents**

- a) Les informations, échangées sur la plateforme des outils de collaboration, relatives au dossier d'un usager doivent être versées dans son dossier de santé;
- b) L'utilisateur ne peut utiliser la capacité de stockage des outils de collaboration à des fins d'archivage ou de gestion documentaire;

- c) L'utilisateur doit retirer de la plateforme des outils de collaboration les informations n'ayant plus d'utilité, le cas échéant, la stratégie d'expiration<sup>4</sup> s'appliquerait.

### **3.1.7 Règles relatives à l'utilisation des appareils mobiles<sup>5</sup>**

- a) Les outils de collaboration offrent des facilités d'accès multiplateformes (téléphones intelligents, tablettes, etc.), l'utilisateur doit, par conséquent, prendre les précautions nécessaires afin de garantir la sécurité des informations qu'il détient lorsqu'il transige sur ce type de plateforme (code Pin<sup>6</sup>, schémas de verrouillage, antivirus, chiffrement, verrouillage automatique de l'écran, réseau WIFI, Bluetooth, etc.);
- b) L'utilisateur doit s'assurer d'une nette séparation entre ses informations personnelles et professionnelles;
- c) L'utilisateur doit s'abstenir d'enregistrer, sur ses appareils mobiles personnels, toute information confidentielle concernant un usager;
- d) L'utilisateur doit, le cas échéant, intégrer la solution de gestion des appareils mobiles, mise en place par le MSSS;
- e) En cas de perte de son appareil mobile, l'utilisateur doit informer immédiatement le centre de service de l'établissement auquel il est rattaché, en respect des procédures en place;
- f) L'utilisateur doit cesser immédiatement d'utiliser les appareils mobiles, s'il suspecte la présence d'un code malicieux ou d'une anomalie. Il doit, en outre, informer le centre de service de l'établissement auquel il est rattaché, en respect des procédures en place<sup>7</sup>.

### **3.1.8 Règles relatives à l'utilisation des comptes invités**

La suite de collaboration O365 permet de partager de manière sécurisée les applications et les services corporatifs avec des utilisateurs invités, partenaires externes issus de n'importe quelle organisation<sup>8</sup>. Toutefois, cette pratique doit répondre aux exigences de sécurité suivantes :

- a) L'utilisateur invitant doit s'assurer de l'identification de son invité;
- b) L'utilisateur invitant doit accorder les autorisations d'actions minimales requises dans le cadre des activités de l'invité;

---

<sup>4</sup> <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/ExpirationGroupeO365.aspx>

<sup>5</sup> Les règles relatives à l'utilisation des appareils mobiles viennent s'ajouter à celles déjà définies par les organismes et établissements du RSSS

<sup>6</sup> Le code pin ne doit pas être trivial

<sup>7</sup> MSSS-DIR01 Déclaration des incidents de sécurité - 2015-08-17

<sup>8</sup> Comment faire une demande de création pour un compte invité : <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/InvitationExternesPublic.aspx>

- c) L'utilisateur invitant doit informer son invité de la sensibilité des échanges et les règles de sécurité à observer;
- d) L'utilisateur invitant doit veiller au respect des exigences de sécurité de son invité;
- e) L'utilisateur invitant doit retirer le compte de son invité, dès que sa collaboration n'est plus requise ou à la suite du non-respect des règles de sécurité communiquées.

### **3.1.9 Règles relatives à l'utilisation des photos de profils**

La suite collaborative offre la possibilité à l'utilisateur de choisir une photo de profil, le représentant, permettant ainsi à ses interlocuteurs de mieux l'identifier. Cependant, ce choix de photo de profil doit correspondre à l'esprit de neutralité, d'intégrité et de sobriété, régissant la fonction publique et parapublique québécoise. Il est donc interdit d'utiliser des avatars, logos ou autres images, contraire à cet esprit. Il est plutôt suggéré d'utiliser une photo récente représentant l'utilisateur, avec un arrière-plan neutre<sup>9</sup>.

### **3.1.10 Pratiques recommandées**

L'utilisateur doit se conformer aux pratiques recommandées d'utilisation des outils de collaboration, émanant du Ministère<sup>10</sup> ou de l'établissement auquel il est rattaché.

### **3.1.11 Utilisation adéquate des outils de collaboration**

L'utilisateur doit consulter et suivre les recommandations d'utilisation des outils de collaboration, véhiculées par les capsules de formation<sup>11</sup>, offertes par le MSSS.

### **3.1.12 Utilisation des outils de collaboration à l'extérieur du Canada**

L'utilisateur doit faire une demande d'exception au centre de service auquel il est rattaché pour accéder aux outils de collaboration de l'extérieur du Canada, autrement ces accès seront refusés.

### **3.1.13 Déclaration d'incident de sécurité de l'information**

L'utilisateur doit immédiatement signaler au centre de service de son établissement tout acte susceptible de constituer une violation réelle ou présumée des règles de sécurité ainsi que toute anomalie survenue sur la plateforme des outils de collaboration dont il a connaissance.

---

<sup>9</sup> L'utilisateur peut également ne pas utiliser de photo de profil.

<sup>10</sup> <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO>

<sup>11</sup> <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Formation.aspx>

## 3.2 Termes et conditions spécifiques

Les règles découlant des termes et conditions spécifiques à chaque outil de collaboration viennent compléter celles découlant des termes et conditions générales.

### 3.2.1 Termes et conditions – Outlook

Le MSSS offre à ses utilisateurs et ceux du RSSS, un service de messagerie électronique (Outlook) à usage professionnel, qui permet d'établir une communication interne ou externe, reposant sur des règles de sécurité. Microsoft Outlook offre également des fonctionnalités permettant la gestion de l'agenda, des contacts, des tâches, etc.

L'utilisateur d'Outlook doit particulièrement veiller au respect des règles de sécurité suivantes :

- a) Tout utilisateur doit faire preuve de vigilance en évitant d'ouvrir un courriel de provenance inconnue ou douteuse;
- b) L'utilisateur doit utiliser son courriel professionnel pour les communications relatives à son travail;
- c) L'utilisation de la messagerie électronique à des fins personnelles ne peut, sans autorisation du RSI, permettre l'usage pour des activités commerciales, de publicité ou de sollicitation;
- d) Le MSSS ou l'établissement se réserve le droit d'effectuer un contrôle a posteriori de l'utilisation de la messagerie qui ne pourra porter que sur des indications générales de fréquence, de volume, de taille des messages, du format des pièces jointes, ou sur le contenu des messages échangés;
- e) L'utilisateur ne doit pas utiliser la messagerie électronique à des fins de harcèlement ou pour véhiculer des messages à caractère raciste, pornographique, pédophile, injurieux, diffamatoire ou autres et, de manière générale, à ne pas diffuser d'informations présentant une infraction aux lois et règlements en vigueur;
- f) L'utilisateur ne doit pas extraire, reproduire, ni diffuser les informations à caractère personnel présentes sur l'annuaire du MSSS ou de son établissement à des tiers;
- g) L'utilisateur ne doit pas volontairement effectuer des opérations pouvant porter préjudice au fonctionnement d'Outlook (envoi de document volumineux, envoi massif, etc.).
- h) L'utilisateur ne doit pas recourir à des règles de redirection automatique de ses courriels corporatifs MSSS vers d'autres systèmes de messagerie.

### **3.2.2 Termes et conditions – Microsoft TEAMS**

Microsoft Teams est un espace de travail basé sur des échanges instantanés de conversations, de fichiers, de notes ou de tâches permettant de faciliter la collaboration et la communication entre les utilisateurs. Teams intègre certaines fonctionnalités d'Outlook, de SharePoint Online, de OneNote, entre autres.

Les règles d'utilisation de Teams s'appliquent également à SharePoint Online et OneDrive.

#### **Règles à adopter lors des conversations**

- a) L'utilisateur doit faire preuve de courtoisie, de sobriété et de concision lors de ses échanges;
- b) L'utilisateur ne doit pas abuser de l'utilisation des émoticônes et autres modules GIF, leur utilisation doit rejoindre l'esprit professionnel qui régit la fonction publique québécoise;
- c) L'utilisateur ne doit pas inviter d'autres personnes à une conversation, sans en informer préalablement tous les participants;
- d) L'utilisateur, propriétaire d'une équipe sur Teams, agit à titre de modérateur de l'équipe, il doit :
  1. Veiller aux règles de sécurité et d'éthique lors des échanges;
  2. Maintenir à jour la liste des participants;
  3. Sensibiliser les membres de son équipe aux règles de bonnes pratiques en matière de sécurité et à la sensibilité de l'information partagée;
  4. Procéder périodiquement à la révision des membres de son équipe;
  5. Nommer obligatoirement un propriétaire de substitution et respecter les règles de nomenclature établie par le MSSS<sup>12</sup>;
  6. Retirer l'équipe et sauvegarder la documentation, à la fin des travaux.

#### **Règles à adopter lors des échanges de documents**

- e) L'utilisateur ne doit pas déposer de fichiers trop volumineux sur la plateforme, l'espace alloué étant limité;
- f) L'utilisateur doit appliquer les mesures de sécurité liées aux droits d'accès sur les fichiers partagés<sup>13</sup>;
- g) Bien que Teams offre une grande capacité de stockage de fichiers, l'utilisateur doit périodiquement procéder au nettoyage de son espace de travail.

---

<sup>12</sup> <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Nomenclature.aspx>

<sup>13</sup> <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Formation.aspx>



## **Réunions**

- h) Comme énoncé à l'article 3.1.2 Règle non limitative d'utilisation de la vidéo, l'utilisateur ne doit pas recourir automatiquement à la visioconférence, il doit en faire un usage modéré.

### **3.2.3 Termes et conditions – Power Automate**

Le MSSS offre à ses utilisateurs et ceux du RSSS, un outil de création de flux de travaux automatisés entre les applications, les fichiers et les données « Power Automate ». Cet outil permet de créer des automatismes simples visant à simplifier certaines tâches répétitives.

L'utilisateur de Power Automate doit particulièrement veiller au respect des règles d'utilisation suivantes :

- a) L'utilisateur doit limiter l'utilisation de Power Automate qu'aux flux ou automatismes qui lui sont propres. Les flux ou automatismes développés dans un cadre de développement en milieu utilisateurs (DMU) ne sont pas supportés par les centres de services du MSSS ou du RSSS;
- b) L'utilisateur ne doit pas recourir à Power Automate pour le développement d'automatismes ou de flux de travaux cliniques, sans en avoir reçu préalablement les autorisations de son établissement et du ministère;
- c) L'utilisateur ne doit pas substituer les processus corporatifs en place par les flux ou automatismes développés sous Power Automate.

## **4. Droit de regard**

Le ministère de la Santé et des Services sociaux exerce, en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur, un droit de regard sur tout usage des actifs informationnels du Réseau.

## **5. Sanctions**

Lorsqu'un utilisateur contrevient ou déroge aux dispositions du présent document, il s'expose selon le cas, à des mesures disciplinaires, administratives ou légales en fonction de la gravité de son geste.

## **6. Dispositions finales**

Les présents termes et conditions entrent en vigueur dès l'approbation finale