

FOIRE AUX QUESTIONS SUR L'INTERDICTION D'UTILISER LES LIENS DANS LES ENVOIS COURRIELS

Général

Pouvons-nous transmettre un lien en inscrivant l'adresse du site Web, mais sans la transformer en lien cliquable?

Non.

Pour diriger les citoyens vers des ressources en ligne, mentionnez des sites connus sans divulguer directement l'adresse URL.

Peut-on envoyer des documents dans lesquels se trouvent des liens cliquables?

Non.

Il est préférable d'orienter les citoyens vers les sites officiels sans fournir de liens cliquables directement.

Que doit-on faire avec les liens URL qui sont intégrés à même une signature courriel?

Ceci n'est pas recommandé mais toléré.

Est-ce que la directive s'applique seulement pour les renvois vers des sites qui récoltent des données personnelles confidentielles?

Non.

L'enjeu concerne la création de liens frauduleux en général, pas seulement ceux qui collectent des données personnelles.

Peut-on utiliser des liens cliquables lorsque les courriels proviennent d'une application de marketing par courriel sécurisée?

Non.

L'utilisation d'applications de marketing par courriel sécurisé ne change pas la directive sur les liens cliquables.

Est-ce que les liens menant vers les sites Web des établissements, du ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) ou des gouvernements provincial (Québec.ca) et fédéral (Canada.ca) sont concernés par cette directive?

Oui.

L'enjeu reste la création de liens frauduleux, indépendamment de la nature des données échangées.

Est-ce qu'on pourrait avoir une certification de site Web qui garantit que le site est légitimement relié au gouvernement, et qui pourrait légitimer un lien?

Non.

La possibilité de créer des liens frauduleux existe toujours, même avec une certification.

Est-ce que cette directive touche la plateforme Clic Santé?

Non.

Par contre, lorsque l'utilisateur s'attend à recevoir un lien pour un rendez-vous virtuel, il est accepté qu'un lien vers la plateforme Clic Santé soit transmis. Il est encouragé d'activer le multi facteur d'authentification de Clic Santé dans le but de renforcer qu'il s'agit bien du site de Clic Santé.

Services aux citoyens

Quelles solutions de rechange proposez-vous afin que ce soit facile pour les citoyens et que l'information demeure facilement accessible?

Orientez les citoyens vers les ressources en ligne en mentionnant des sites connus, sans utiliser de liens cliquables.

Conseillez de visiter le site Web officiel et d'utiliser la fonction de recherche, par exemple, en tapant « rougeole ».

S'assurer d'obtenir un consentement pour la communication d'un lien cliquable et que celui-ci soit envoyé dans un délai raisonnable.

Comment fournit-on le lien d'une vidéoconférence à un citoyen qui souhaite l'obtenir pour assister, par exemple, à une séance ordinaire du Conseil d'administration?

Le citoyen peut recevoir un lien cliquable s'il s'attend à participer à une vidéoconférence et qu'il a confirmé, minimalement verbalement qu'il permet l'utilisation de son courriel ou texto pour ce service.

Courriels aux employés

Est-ce qu'un lien cliquable peut être utilisé dans les courriels envoyés à l'interne aux employés?

Oui.

L'utilisation de liens cliquables dans un courriel demeurant dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) est autorisée.

Est-ce qu'on peut utiliser des liens cliquables dans nos infolettres aux employés que nous rejoignons en utilisant leurs courriels personnels de manière non-sollicité?

Non.

La directive concerne tous les liens cliquables de quelconque nature communiqué à une entité externe au RSSS. Le lien cliquable ne peut être utilisé même s'il fait partie d'un document PDF infolettre ou d'un courriel d'une infolettre.

Le lien cliquable ne peut être utilisé dans le cadre d'une communication non sollicitée par le récepteur.

Courriels aux partenaires

Peut-on envoyer des liens à des partenaires d'autres organisations reconnues (par exemple : institutions scolaires, autres ministères, etc.)?

Non.

Le lien cliquable ne peut être utilisé dans le cadre d'une communication non sollicitée par le récepteur. L'utilisation de liens cliquables dans un courriel demeurant dans le RSSS est toutefois autorisée.

Pistes de solutions

Orientez vos partenaires vers des sites connus en mentionnant le nom du site sans fournir l'adresse URL directement.

Dans les cas le permettant, on vous suggère de développer une section sur votre site public ou

encore d'inclure des images dans votre courriel pour faciliter l'accès.

Est-ce qu'on peut utiliser des liens cliquables dans nos infolettres aux partenaires externes que nous rejoignons en utilisant leurs courriels personnels de manière non-sollicité?

Non.

La directive concerne tous les liens cliquables de quelconque nature communiqué à une entité externe au RSSS. Le lien cliquable ne peut être utilisé même s'il fait partie d'un document PDF infolettre ou d'un courriel d'une infolettre.

Le lien cliquable ne peut être utilisé dans le cadre d'une communication non sollicitée par le récepteur.

Comment peut-on transmettre le lien pour une rencontre qui se tient en ligne à un partenaire?

Dans cette condition spécifique et si le récepteur s'attend à recevoir un lien pour la tenue d'une rencontre, il est admissible de lui faire parvenir un lien Teams pour une rencontre.

Comment inviter un partenaire à joindre une équipe de travail (avec outils et documents partagés)?

Si vous devez partager des documents, des informations sensibles ou des ressources avec une entité externe comme une clinique, un compte O365 de type invité peut être créé dans O365 pour votre établissement. Ceci permettra à ce compte d'accéder au tenant O365 et d'utiliser des applications comme Teams ou Outlook assurant ainsi la sécurisation des informations transférées.

Attention : Évidemment, des coûts de licence sont à considérer ici.

Rappelons aussi que l'utilisation de liens cliquables dans un courriel demeurant dans le RSSS est autorisée.

Relations de presse

Comment diriger un journaliste vers le site Web du MSSS ou de Québec.ca?

Non.

Le lien cliquable ne peut être utilisé. Au meilleur de vos capacités, vous devrez orienter le journaliste vers la section adéquate sans inclure le lien cliquable. Toutefois, si le journaliste confirme minimalement verbalement qu'il accepte l'utilisation de liens par courriel ceci est accepté.

Pistes de solutions

Vous pouvez inclure des images dans votre courriel pour faciliter l'accès. Il est également proposé d'inclure une section Communication sur votre site public pour lister l'ensemble des liens davantage utilisés pour ce type de situation.

Lors de la diffusion d'un communiqué de presse, peut-on mettre le lien vers le communiqué sur le site Web du centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS).

Indiquez dans le courriel que le communiqué est disponible sur le site Web sans fournir un lien direct.

Peut-on transmettre des hyperliens cliquables à un journaliste dans le cadre d'une demande média?

Oui.

Bien que l'envoi d'hyperliens cliquables au patient déroge aux règles de sécurité du MSSS ainsi que du MCN, Toutefois, il est essentiel de vous assurer qu'aucune information confidentielle, et plus spécifiquement les identifiants personnels et les renseignements de santé, ne soit transmise par courriel afin de protéger ces informations. Dans cette condition spécifique et si le récepteur s'attend à recevoir un lien pour la tenue d'une rencontre, il est admissible de lui faire parvenir un hyperlien cliquable, en l'avisant si possible au préalable.

Télésanté

Doit-on cesser ou suspendre des activités de télésanté en raison de cette nouvelle directive ?

Non.

La communication du 16 février aux établissements sur les liens cliquables ne vise en aucun cas à proscrire les activités liées à la télésanté. Il s'agit davantage de sensibiliser les intervenants du réseau aux bonnes pratiques d'échanges avec un citoyen pour limiter le risque de cyberattaque par l'entremise de courriels et de textos falsifiés qui présente le principal vecteur de cyberattaque.

Peut-on transmettre des hyperliens cliquables au patient dans le cadre de la télésanté ?

Oui.

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. Toutefois, il est essentiel de vous assurer qu'aucune information confidentielle, et plus spécifiquement les identifiants personnels et les renseignements de santé, ne soit transmise par courriel ou texto afin de protéger ces informations.

Quels sont les cas d'utilisation qui sont autorisés ?

Comme l'authentification visuelle est effectuée en amont, le patient s'attend à recevoir un courriel incluant un lien (Teams, Forms, etc.) et permet d'éviter de transmettre des informations sensibles et confidentiels dans le courriel comprenant le lien cliquable. Ainsi, les cas d'utilisation suivants sont autorisés :

- L'envoi de l'hyperlien aux patients pour leur téléconsultation via Teams;
- L'envoi de courriels chiffrés aux patients (solution donnée par la DGTI pour la transmission d'information confidentielle aux patients par courriel);
- La transmission de sondages sur l'expérience patient par courriel.
- Pour les plateformes de soins virtuels provinciales, comme la plateforme de soins virtuels (PSV), les liens uniques qui y sont inclus peuvent être transférés, étant donné que:
 - o Toutes les trajectoires cliniques sont pré-avalisées par le Centre d'opérationnalisation et de cyberdéfense ministériel.
 - o Pour la PSV, les liens uniques envoyés pour la complétion d'un questionnaire et ceux envoyés pour la création du compte des usagers sont autorisés par les instances ministérielles.