

DIRECTIVE D'ATTRIBUTION D'ÉQUIPEMENTS TECHNOLOGIQUES

Émetteur Philippe Prévile, Directeur des ressources informationnelles et des technologies

Direction responsable Direction des ressources informationnelles et des technologies

Destinataires Communauté du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Entrée en vigueur 2025-06-09

Adopté par Équipe de gestion exécutive (EGE)

Date 2025-05-12

Signature Original signé par

Stéphane Tremblay, Président-directeur général

Table des matières

1. Mise en contexte.....	1
2. Contexte organisationnel.....	2
3. Objectifs.....	2
4. Définition des termes.....	3
5. Champs d'application	3
6. Cadres.....	4
7. Principes directeurs	5
8. Rôles et responsabilités	6
9. Dispositions finales.....	8
ANNEXE - HISTORIQUE DES VERSIONS	9
ANNEXE A - ARBRE DE DÉCISION – ÉQUIPEMENTS TECHNOLOGIQUES DE COMMUNICATIONS	10
1. Complet.....	10
2. En sections	11
ANNEXE B - PÉRIPHÉRIQUES D'IMPRESSION	13
ANNEXE C - TÉLÉPHONES CELLULAIRES.....	18
ANNEXE D - TÉLÉPHONES PHYSIQUES	22
ANNEXE E - TÉLÉPHONES LOGICIELS.....	25
ANNEXE F - TÉLÉAVERTISSEURS.....	28

1. Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est un acteur clé du réseau de la santé et des services sociaux, reconnu pour son engagement envers l'excellence, l'innovation et la rigueur dans la gestion de ses ressources. Dans un contexte où les besoins technologiques évoluent rapidement, une Directive sur l'attribution des équipements technologiques s'avère essentielle. Cette Directive établit les principes directeurs, les orientations et les modalités encadrant l'attribution des ressources technologiques – qu'il s'agisse d'ordinateurs, de tablettes, de logiciels, de téléphones intelligents ou d'équipements spécialisés – au sein de l'organisation. Elle vise à assurer une gestion optimale et une utilisation efficiente des équipements, en fonction des besoins des employés, des services et des

départements, tout en veillant à ce que certains équipements soient spécifiquement octroyés pour soutenir la qualité et la sécurité des soins et des services offerts, ainsi que celle des usagers.

2. Contexte organisationnel

L'intégration croissante de la technologie dans les soins de santé et les services administratifs transforme les façons de travailler et redéfinit les attentes des utilisateurs. Les équipements technologiques – qu'il s'agisse d'ordinateurs, de tablettes, de téléphones intelligents ou d'appareils spécialisés – sont désormais des outils incontournables pour soutenir l'efficacité, la sécurité et la qualité des services offerts à la population. Dans ce contexte, la présente directive s'inscrit en cohérence avec la D000-POL-03 – Politique sur le télétravail ainsi que la F000-POL-03 – Politique de gestion des espaces, en reconnaissant l'importance d'un environnement technologique adapté, flexible et performant pour répondre aux nouvelles réalités de travail et maximiser l'utilisation des ressources disponibles.

Enjeux actuels

Dans une organisation tel le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, une gestion optimale, équitable et durable des équipements technologiques est essentiel et plusieurs considérations clés doivent être respectées. La distribution des équipements doit viser l'équité entre les directions et services car l'absence d'un accès garanti aux outils nécessaires, peu importe l'emplacement ou le rôle des employés, nuire à la prestation sécuritaire des soins et services. Il est tout aussi important de gérer les attentes relatives à l'attribution des technologies avancées, pour éviter l'insatisfaction et soutenir l'engagement du personnel. La définition claire des besoins essentiels par rapport aux souhaits permet de concentrer les ressources sur les outils véritablement nécessaires, en réduisant les gaspillages et en établissant des critères objectifs pour prioriser les demandes, tout en répondant efficacement aux urgences opérationnelles sans s'éloigner des orientations stratégiques. L'attribution doit également reposer sur des équipements durables, adaptés à l'évolution des besoins, tout en tenant compte des coûts à long terme de maintenance, de mise à jour et de remplacement, et en intégrant des pratiques responsables telles que le recyclage et le reconditionnement pour limiter l'impact environnemental. Enfin, la sécurité et la conformité sont des exigences incontournables car tous les équipements doivent répondre aux normes en matière de protection des données, être régulièrement mis à jour, et être conformes aux politiques internes et aux exigences légales, incluant la gestion stricte de l'usage des appareils personnels dans un contexte professionnel.

3. Objectifs

Les objectifs de la présente politique sont de :

- Soutenir l'efficacité opérationnelle en dotant les équipes des outils les mieux adaptés à leurs besoins;
- Maximiser la valeur des investissements technologiques grâce à une gestion proactive et planifiée;
- Renforcer la sécurité des informations en limitant les écarts technologiques et les pratiques non encadrées;
- Promouvoir une culture d'innovation et de collaboration en assurant une disponibilité équitable des équipements nécessaires;
- Permettre au CIUSSS de l'Estrie – CHUS de mieux répondre à ses impératifs cliniques et organisationnels tout en améliorant sa performance en matière de gestion des ressources technologiques.
- Offrir un soutien aux directions dans les processus d'attribution d'équipements technologiques;
- Responsabiliser les membres de la communauté interne du CIUSSS de l'Estrie - CHUS.

4. Définition des termes

- **Besoin essentiel** : Nécessité prioritaire pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services.
- **Équipements technologiques** : Dispositifs électroniques et numériques fournis à la communauté interne du CIUSSS de l'Estrie - CHUS pour faciliter leurs tâches professionnelles et visant à améliorer la qualité des soins et l'efficacité opérationnelle.
- **Fournitures technologiques** : Équipements matériels comme les claviers, souris, casques d'écoute et webcams utilisés pour interagir avec des systèmes informatiques et faciliter le travail numérique.
- **HHNA** : Hors heure normale d'affaire.
- **HNA** : Heure normale d'affaire.
- **Logiciels** : Applications ou programmes installés sur un équipement technologique (ordinateur, tablette, téléphone, etc.) nécessaires à la réalisation des tâches opérationnelles et/ou prestation clinique.
- **Périphériques d'impression** : Appareils qui permettent d'imprimer, de photocopier et de numériser des documents ou des images à partir d'un ordinateur ou d'un réseau. Cela inclut des dispositifs tels que les imprimantes, les copieurs multifonctions et les traceurs.
- **Postes informatiques fixes** : Ordinateurs de bureau installés à un emplacement spécifique, non conçus pour être déplacés, souvent utilisés dans des environnements de travail nécessitant une connexion stable et/ou une puissance de calcul élevée.
- **Postes informatiques portables** : Appareils compacts et mobiles qui regroupent tous les composants d'un ordinateur de bureau, permettant de travailler et d'effectuer diverses tâches informatiques en déplacement.
- **Tablettes électroniques** : Appareils portables à écran tactile, légers et minces, utilisés pour diverses tâches comme permettre la passation de tests standardisés pour permettre l'évaluation et diagnostic d'un usager, lire, prendre des notes et utiliser des applications, généralement sans clavier physique.
- **Téléphones cellulaires** : Appareils portables qui permettent de communiquer par voix, texte et données via des réseaux sans fil. Ils offrent aussi des fonctionnalités supplémentaires comme l'accès à Internet et l'utilisation d'applications.
- **Téléphones cellulaires dédiés** : Appareils mobiles fournis par l'établissement, attribués à un employé dont les fonctions exigent des communications professionnelles mobiles, fréquentes et sécurisées.
- **Téléphones cellulaires partagés** : Appareils mobiles utilisés par plusieurs membres du personnel pour des communications professionnelles. Ces téléphones sont souvent utilisés pour gérer les appels entrants et sortants, coordonner les soins aux patients, et communiquer avec les fournisseurs et autres services de l'établissement. L'utilisation partagée permet d'optimiser les ressources et de garantir que le personnel a accès à un moyen de communication fiable et sécurisé en tout temps.
- **Téléphones physiques** : Appareils de communication traditionnels, filaire ou sans-fil, utilisés pour passer des appels vocaux via un réseau téléphonique. Ils peuvent être filaires ou sans fil.
- **Téléphones logiciels (Softphone)** : Application qui permet de passer des appels vocaux ou vidéo via Internet, en utilisant un ordinateur ou un appareil mobile plutôt qu'un téléphone traditionnel (physique).
- **Téléavertisseurs** : Appareils portables qui reçoivent des alertes ou notifications par message, souvent utilisés dans les situations urgentes.

5. Champs d'application

Dans le cadre de la présente politique, un arbre de décision est fourni en annexe afin d'orienter l'identification des besoins et des équipements qui y sont associés. Pour chaque catégorie d'équipements, des annexes spécifiques viendront préciser les exigences particulières, les modalités d'application ainsi que les éléments de conformité attendus, assurant ainsi une mise en œuvre cohérente et adaptée aux réalités opérationnelles propres à chaque type d'équipement.

Types d'équipements concernés :

Cette directive concerne tous les équipements technologiques, qu'ils soient matériels ou logiciels, utilisés pour les besoins administratifs, médicaux ou cliniques. Cela inclut, mais ne se limite pas aux postes informatiques fixes, postes informatiques portables, périphériques d'impression, fournitures technologiques (ex. claviers, souris, casques, webcams), tablettes électroniques, logiciels, téléphones physiques, téléphones logiciels, téléavertisseurs, téléphones cellulaires, etc.

Exclusions :

- **Les équipements médicaux** : Cette directive n'inclut pas les équipements médicaux. Les exclusions à cet effet concernent les appareils utilisés directement pour les soins aux patients, tels que : les dispositifs médicaux (moniteurs de signes vitaux, respirateurs, appareils de radiographie, etc.), les équipements de diagnostic (électrocardiogrammes, scanners, échographes, etc.) et les dispositifs pour la gestion des médicaments (pompes à perfusion, dispositifs de distribution des médicaments).
- **Les équipements personnels** : Cette directive ne couvre pas les équipements et technologies relevant d'équipements personnels (par exemple, appareils personnels ou équipements personnels des employés), d'équipements non technologiques (par exemple, les équipements de soins non technologiques ou les fournitures médicales classiques) et tout autre équipement non géré par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Utilisateurs et bénéficiaires :

Cette directive s'applique à toutes les personnes ou entités qui utilisent ou bénéficient des équipements technologiques attribués au CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Cela comprend le personnel médical, le personnel administratif, le personnel de soutien, les usagers, les chercheurs, etc.

6. Cadres

6.1 Cadre normatif

- **ISO 20400** (Achats responsables) : Cette norme offre des lignes directrices pour intégrer des pratiques durables et responsables dans le processus d'approvisionnement.
- **Loi sur les contrats des organismes publics (Canada)** : Les achats doivent se conformer à la législation sur les contrats publics qui garantit des processus transparents et équitables pour l'attribution des contrats d'achat.
- **Gestion des déchets électroniques** : En ce qui concerne la fin de vie des équipements technologiques, la gestion des déchets électroniques doit être conforme aux régulations sur la collecte, le recyclage et l'élimination des équipements obsolètes ou défectueux (par exemple, la **norme ISO 14001** pour la gestion environnementale).
- **Normes électriques et de sécurité incendie** : Les équipements doivent répondre aux normes de sécurité relatives à l'électricité (telles que la **norme CSA C22.2** au Canada) et aux normes de sécurité incendie pour éviter tout risque de défaillance, de courts-circuits ou d'incendie.
- **Cybersécurité** : En matière de sécurité informatique, les équipements doivent être protégés contre les attaques informatiques, conformément aux normes de cybersécurité telles que **ISO/IEC 27001** (gestion de la sécurité de l'information) et **ISO/IEC 27002** (pratiques de sécurité).
- **ISO/IEC 27032** (Cybersécurité) : Cette norme fournit un cadre pour la cybersécurité et aide les institutions à protéger leurs systèmes et données contre les cybermenaces, en particulier celles liées à l'utilisation des technologies dans le domaine médical.
- **ISO 45001** (Système de management de la santé et de la sécurité au travail) : Cette norme établit les exigences relatives à la gestion de la santé et de la sécurité au travail, y compris la sécurité des utilisateurs d'équipements technologiques dans un environnement médical.
- **Normes ergonomiques** : Les équipements doivent être conformes aux standards d'ergonomie afin de prévenir les risques pour la santé des utilisateurs (notamment des membres du personnel). Par exemple, les **normes ISO 9241** et **ISO 10075** offrent des politiques sur la conception ergonomique des équipements

de travail. Les équipements doivent être conçus de manière à garantir la sécurité et le confort des utilisateurs, en particulier dans un environnement de soins. Cela inclut des normes sur l'ergonomie des postes de travail, la réduction des risques de blessures et la prévention des troubles musculosquelettiques.

- **ISO 14001** (Système de management environnemental) : Cette norme concerne la gestion des impacts environnementaux des équipements technologiques. Elle aide les établissements à identifier les risques environnementaux liés à leurs équipements et à prendre des mesures pour les réduire.
- **Normes ISO 9001** (Système de gestion de la qualité) : Les contrats d'achat et de maintenance des équipements doivent être conçus pour respecter des pratiques de gestion de la qualité, afin de garantir l'efficacité et la fiabilité des équipements.
- **Normes ISO 55000** (Gestion des actifs) : Cette norme propose des pratiques de gestion des actifs dans le cadre de l'entretien et de la gestion des équipements, y compris leur cycle de vie.

7. Principes directeurs

Équité et accessibilité : Assurer une répartition juste et transparente des équipements, en tenant compte des besoins spécifiques de chaque utilisateur et des priorités organisationnelles.

Priorisation des besoins essentiels : Allouer les équipements en fonction des besoins urgents et critiques, afin de soutenir efficacement les fonctions vitales et les objectifs stratégiques de l'organisation.

Durabilité et maintenabilité : Choisir des équipements qui répondent aux exigences à long terme, en favorisant des solutions durables et facilement maintenables pour réduire les coûts et l'impact environnemental.

Sécurité et conformité : Garantir que tous les équipements respectent les normes de sécurité, de confidentialité et de conformité aux réglementations en vigueur, afin de protéger les données et les systèmes de l'organisation.

8. Rôles et responsabilités

8.1 Communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS

- Prendre connaissance de la présente directive.
- Participer activement à son actualisation, notamment en appliquant les principes directeurs dans l'exercice de son rôle.

Utiliser les équipements technologiques mis à leur disposition exclusivement pour les fins auxquelles ils ont été conçus. Toute utilisation abusive, détournée ou non conforme à leur fonction première est proscrite. Cette responsabilité vise à préserver l'intégrité, la performance et la durée de vie des équipements, ainsi qu'à assurer un usage éthique et sécuritaire des ressources technologiques de l'organisation.

8.2 Équipe de gestion exécutive (EGE)

- Approuver la présente directive.
- Promouvoir et soutenir les objectifs et les principes directeurs de la directive afin que l'établissement fasse une utilisation judicieuse de ces ressources.
- Nommer une fonction responsable de l'actualisation de la présente directive et de sa pérennisation, en collaboration avec l'ensemble des directions.
- Assurer la disponibilité des ressources nécessaires à l'actualisation et à la pérennisation de la présente directive.

8.3 Directeur des ressources informationnelles et des technologies

- Porter la responsabilité générale de l'application de la présente directive.
- Assurer l'actualisation de la présente directive et être imputable de sa diffusion et du déploiement des stratégies à portée organisationnelle.
- Établir les liens avec les partenaires pertinents dans l'organisation afin de soutenir au besoin l'élaboration de plans d'action qui découleront de la directive ou l'arrimage avec des plans d'action déjà existants.
- Mettre sur pied tout comité ou groupe de travail pertinent pour l'actualisation de la directive, son évaluation et sa pérennisation.
- S'assurer de la révision de la directive périodiquement.

8.4 Cadres supérieurs, chefs de départements médicaux et directeurs et directrices scientifiques des infrastructures de recherche

- Participer activement à son actualisation, notamment en appliquant les principes directeurs dans l'exercice de son rôle.

Assurer l'utilisation judicieuse et optimale des équipements technologiques octroyés au sein de l'organisation.

Détermine les cas où le fait de ne pouvoir accéder à un équipement technologique occasionne une réduction des services, une baisse de productivité significative, des difficultés et des complications pour les usagers, le personnel ou l'organisation.

8.5 Adjoints au directeur

Participer activement à son actualisation, notamment en appliquant les principes directeurs dans l'exercice de son rôle.

Autoriser les demandes qui correspondent au type d'appareil requis en fonction des exigences professionnelles et soutient la mise en place de solution pour éviter une réduction des services, une baisse de productivité significative, des difficultés et des complications pour les usagers, le personnel ou l'organisation

8.6 Gestionnaires

Participer activement à son actualisation, notamment en appliquant les principes directeurs dans l'exercice de son rôle.

Cibler les situations où le fait de ne pouvoir accéder à un équipement technologique occasionnent des enjeux et soutient la mise en place de solutions pour éviter une réduction des services, une baisse de productivité significative, des difficultés et des complications pour les usagers, le personnel ou l'organisation

Procéder à l'ouverture d'un billet de soutien pour aviser d'un départ ou d'un changement de poste d'un employé dans son secteur.

Ouvrages consultés

8.7 ISO/IEC 20000 - Gestion des services informatiques

La norme ISO/IEC 20000 aide à améliorer la gestion des services informatiques en respectant des critères de qualité. Elle couvre tout le cycle de vie des services, exige des systèmes de gestion formels, et met l'accent sur la sécurité des informations et l'amélioration continue.

8.8 ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL 4 est un cadre de gestion des services informatiques qui met l'accent sur la gestion des actifs, la gouvernance des services, et la gestion des risques. Il inclut des pratiques pour optimiser le cycle de vie des équipements, améliorer la performance et garantir la sécurité des services informatiques au CIUSSS de l'Estrie - CHUS.

8.9 ISO/IEC 27001 - Sécurité de l'information

ISO/IEC 27001 définit des exigences pour la gestion de la sécurité des informations, incluant la protection des données et la gestion des accès. Elle vise à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations, tout en assurant une réponse efficace aux incidents de sécurité pour protéger les actifs technologiques contre les menaces.

8.10 COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)

COBIT est un cadre de gouvernance des TI qui aligne les technologies avec les objectifs organisationnels, minimise les risques et optimise les ressources. Il intègre la gestion proactive de la sécurité et des risques, garantissant que les investissements technologiques soutiennent les objectifs stratégiques tout en respectant les exigences de sécurité et de conformité.

8.11 D000-POL-03 - Politique sur le télétravail

Politique organisationnelle du CIUSSS de l'Estrie - CHUS visant à soutenir le personnel en favorisant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle, en stimulant la rétention et l'attraction des talents, en informant la communauté interne des responsabilités et modalités du télétravail, tout en maintenant la qualité des services et une gestion efficace des ressources, en garantissant la prestation des services des différents secteurs en contexte de télétravail, et en assurant un traitement juste et équitable du personnel.

8.12 F000-POL-03 - Politique de gestion des espaces

Politique organisationnelle du CIUSSS de l'Estrie – CHUS visant à établir les critères d'utilisation des espaces, assurer leur accessibilité, maximiser leur utilisation selon les besoins des usagers et de la communauté, planifier les besoins en espaces, soutenir les directions dans la gestion des espaces, et responsabiliser les membres de la communauté.

9. Dispositions finales

9.1 Version antérieure

La présente directive remplace celle des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet.

La présente directive remplace la procédure en matière d'impression de document adoptée le 2 mai 2017.

La présente directive remplace la procédure pour l'octroi et l'utilisation d'appareils de mobilité adoptée le 22 mai 2018

9.2 Prochaine révision

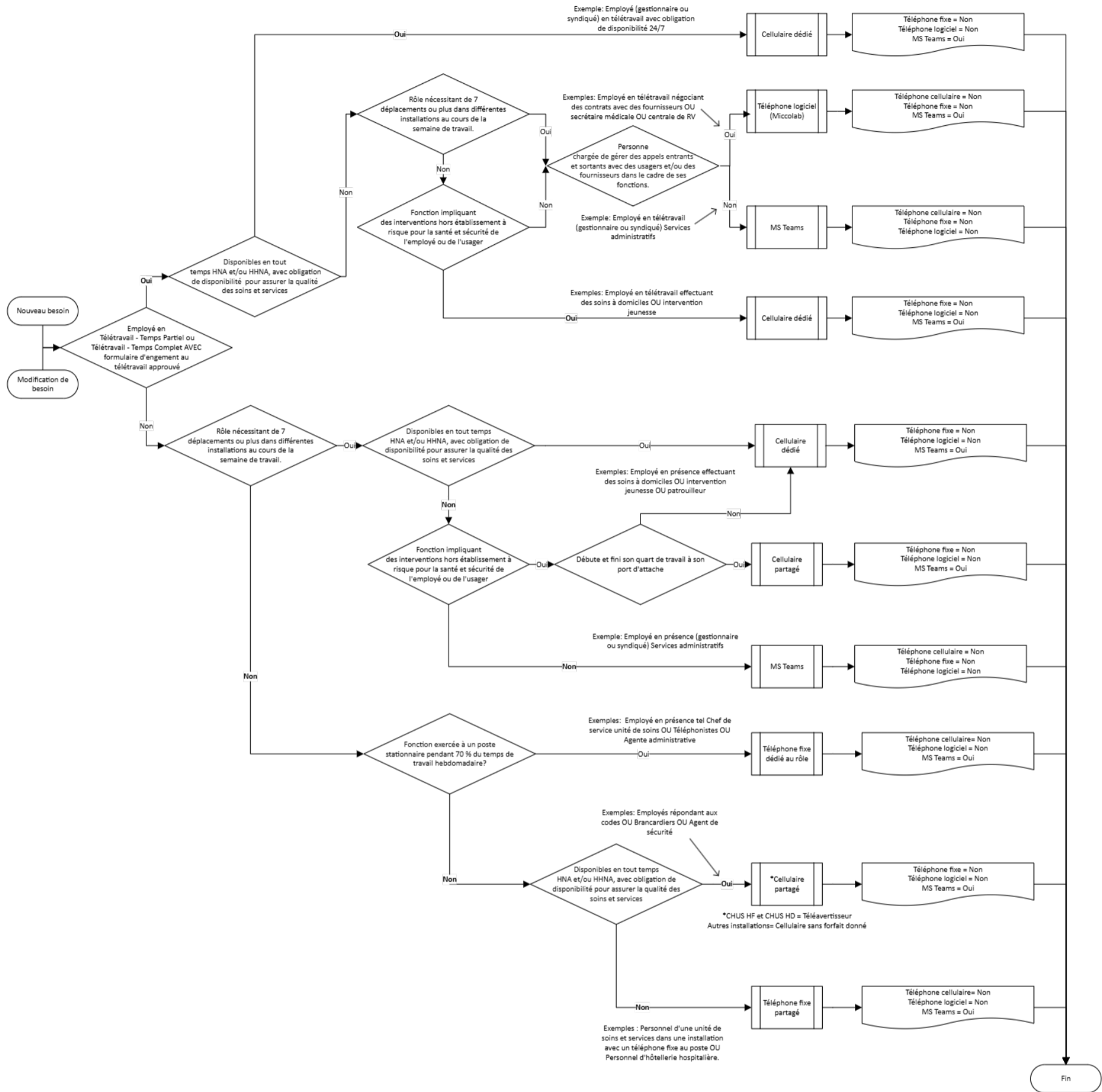
La présente directive doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les deux (2) années suivant son entrée en vigueur.

Annexe - Historique des versions

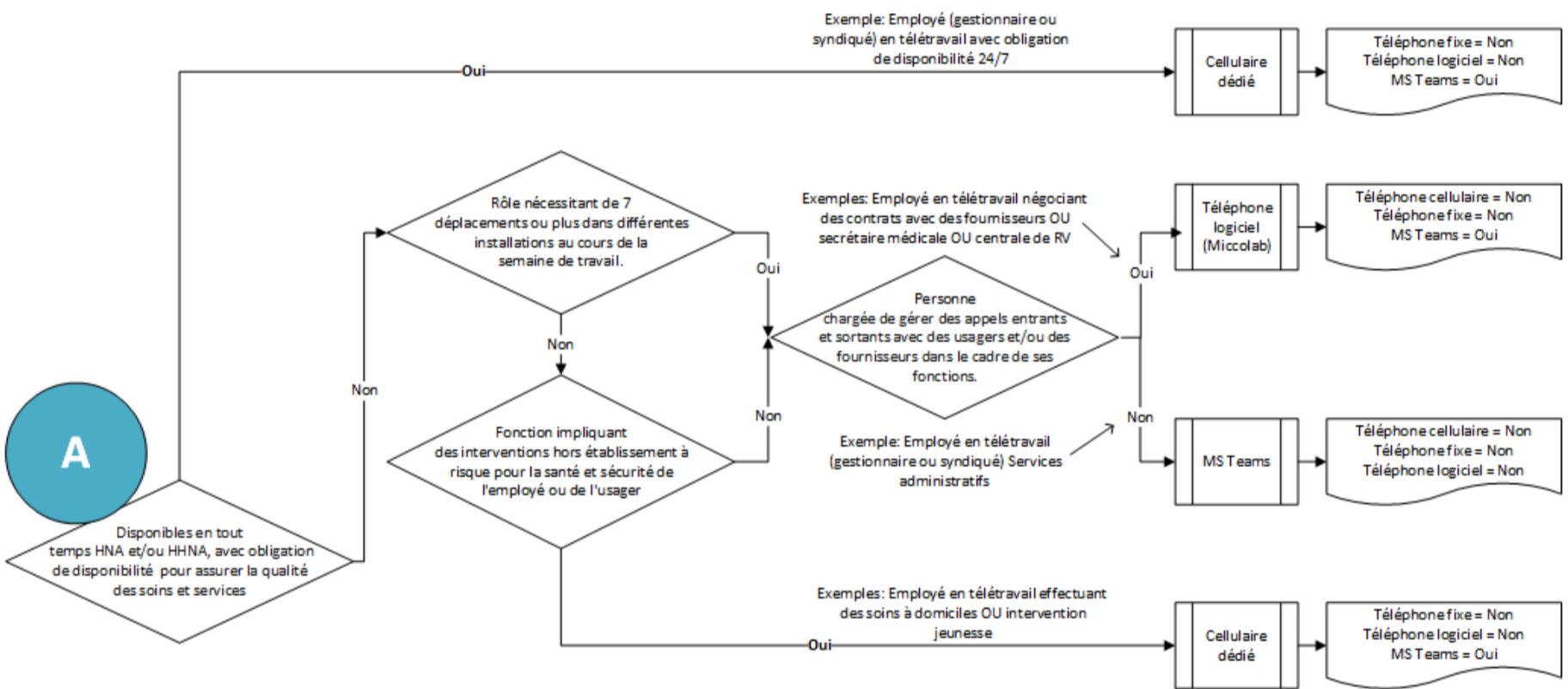
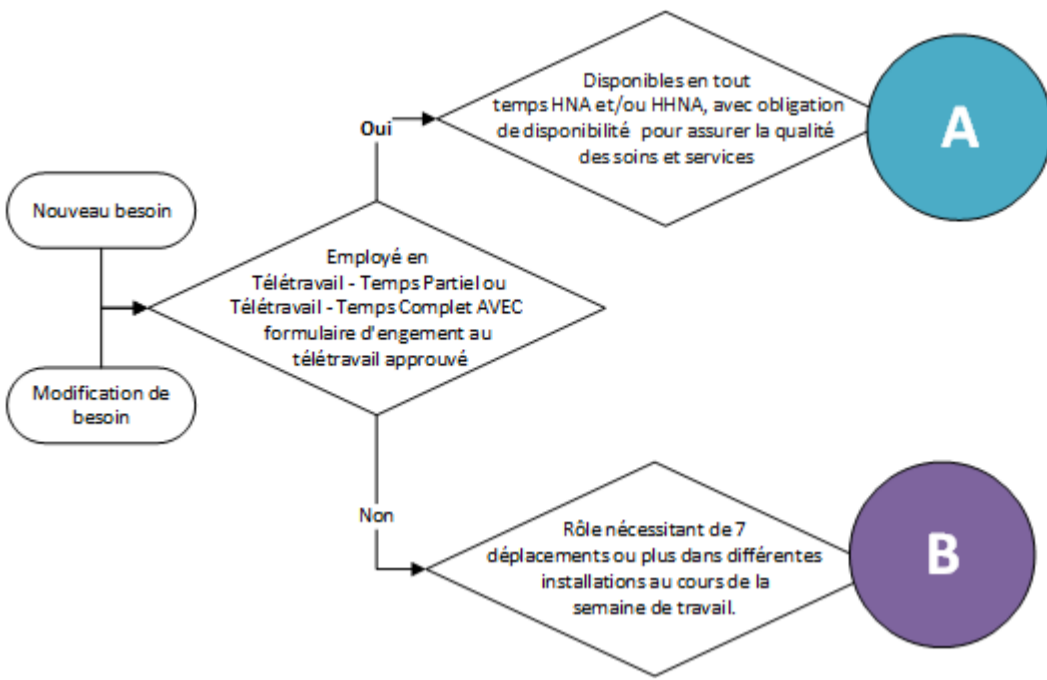
Description	Auteur/Responsable	Date / Période
Création	François Paradis, Coordonnateur - Maintien des actifs technologiques / Mesures de sécurité de l'information	2 décembre 2024
Révision avec/sans modification	Groupe de travail - Règles d'attribution des cellulaires	28 février 2025 20 mars 2025
Révision avec/sans modification	Comité stratégique DRIT	7 avril 2025
Adoption	Équipe de gestion exécutive (EGE)	28 avril 2025
Diffusion	Comité des adjoints de direction	7 mai 2025
Diffusion	Comités de gestion des directions	8 mai au 6 juin 2025
Conservation du document	Équipe de gestion documentaire	28 avril 2025

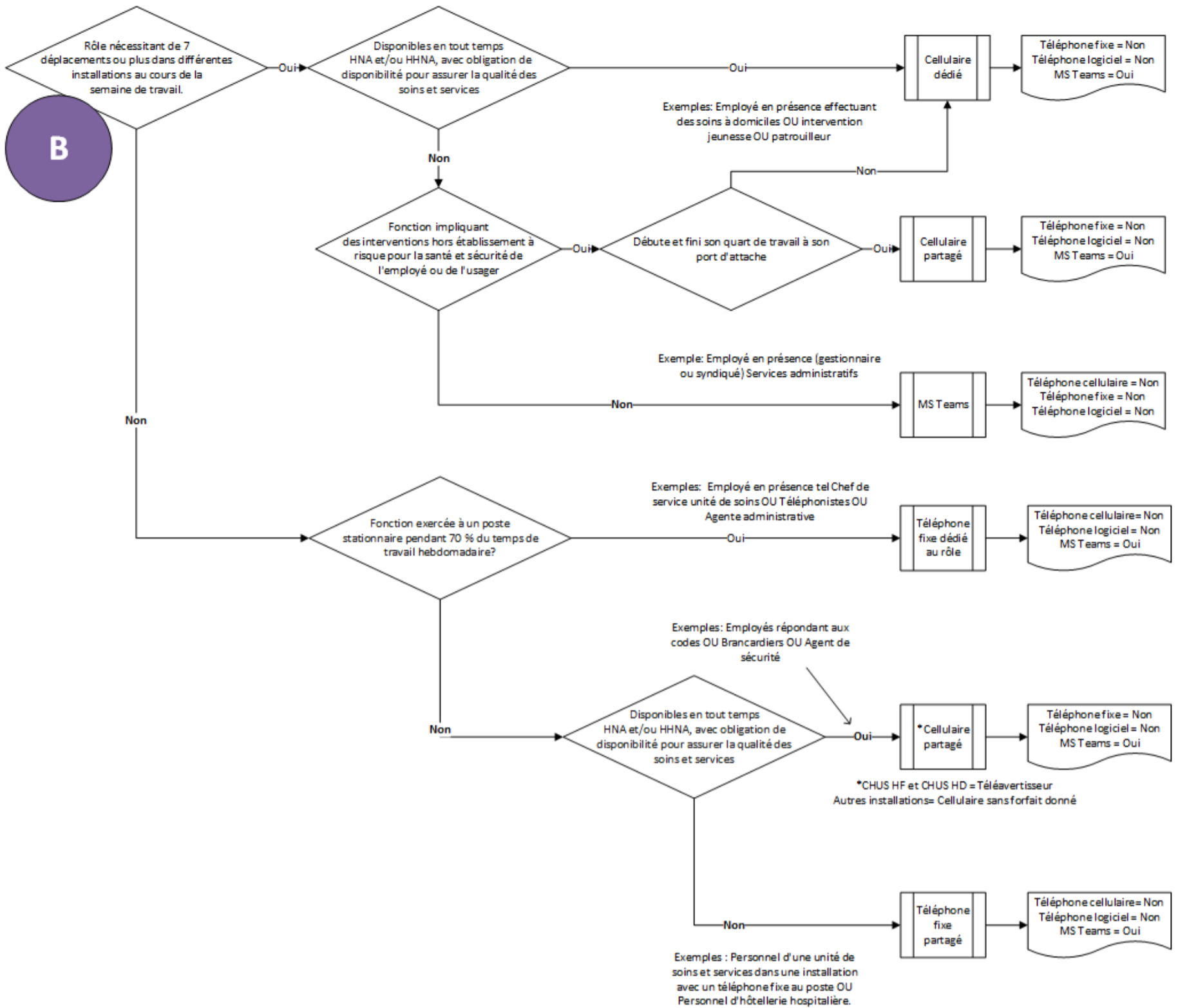
Annexe A - Arbre de décision – équipements technologiques de communications

1. Complet



2. En sections





Annexe B - Périphériques d'impression

Introduction :

En tant que propriétaire et gestionnaire d'équipements, de ressources informatiques et de télécommunications, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit s'assurer que leur utilisation, le traitement de l'information ainsi que l'utilisation du réseau soient conformes à certains principes directeurs. La présente annexe vise à ce que l'attribution, l'utilisation, la maintenance et le suivi des périphériques d'impression au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- Garantisse une gestion transparente, efficace et conforme des équipements technologiques, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et des normes organisationnelles;
 - Contribue à réduire la désuétude et à améliorer la performance;
 - Contribue à réduire les frais de gestion et d'exploitation;
 - Assure une attribution et une accessibilité des actifs de façon équitable;
 - Permette une priorisation des besoins essentiels;
- Assure la durabilité et maintenabilité des actifs;
- Garantisse la sécurité et conformité des actifs.

Objectifs :

- Assurer la saine gestion du parc de périphériques d'impression de l'organisation.
- Établir les conditions d'attribution et d'utilisation des équipements d'impression de l'organisation.

Critères généraux

Technologie d'impression : La technologie d'impression laser doit être privilégiée, sauf si le système d'information nécessite l'utilisation d'une autre technologie.

Connectivité réseau : Les périphériques d'impression doivent être connectés au réseau informatique, permettant l'impression à partir de tout poste de travail de l'organisation.

Configuration d'impression : Une configuration d'impression générique doit être favorisée, sauf si des fonctionnalités particulières sont requises par le système d'information. L'impression en mode sécurisé doit être priorisée en tout temps.

Accessibilité aux périphériques : Toute personne dont le travail exige un accès fréquent et immédiat à un périphérique d'impression ou nécessitant de rester à son poste doit disposer d'un périphérique d'impression à proximité.

Redondance des périphériques : Chaque poste de travail doit avoir accès à un minimum de deux périphériques d'impression afin d'assurer la continuité des impressions en cas de panne d'un périphérique.

Impression de documents volumineux : L'impression de documents volumineux doit être encadrée. Les photocopieurs multifonctions doivent être utilisés pour ces impressions, tandis que le centre de reprographie de l'organisation doit être privilégié pour les traitements nécessitant des options spéciales (pliage, agrafage, etc.).

Impression couleur : L'impression de documents en couleur doit être limitée. Les photocopieurs multifonctions couleur doivent être utilisés pour ces impressions, et le service de reprographie de l'organisation doit être utilisé pour les documents couleur volumineux.

Emplacement des périphériques : L'installation des périphériques d'impression ne doit pas perturber le fonctionnement des services, départements ou directions (ex. : bruit, circulation du personnel, encombrement de l'espace).

Critères d'attribution :

Les périphériques d'impression seront attribués de manière à optimiser leur utilisation au sein de l'organisation, tout en garantissant le meilleur rapport coût-efficacité et en respectant les orientations suivantes :

- Le photocopieur multifonction doit être privilégié en raison de son faible encombrement par rapport au grand nombre de fonctionnalités disponibles;
- L'impression recto verso doit être configurée par défaut sur tous les périphériques d'impression qui le permettent dans la mesure où cette option ne nuit pas au bon fonctionnement d'un service. Les appareils d'impression ne bénéficiant pas de cette fonctionnalité devront être décommissionnés à la fin de leur cycle de vie;
- L'impression en mode économie doit être configurée par défaut sur tous les périphériques d'impression dans la mesure où cette option ne nuit pas au bon fonctionnement d'un service. Les appareils d'impression ne bénéficiant pas de cette fonctionnalité devront être décommissionnés à la fin de leur cycle de vie;
- L'impression en mode sécurisé doit être configurée par défaut sur tous les périphériques d'impression. Les appareils d'impression ne bénéficiant pas de cette fonctionnalité devront être décommissionnés à la fin de leur cycle de vie;
- L'impression d'un document volumineux nécessitant certaines manipulations (ex. : pliage, perforage, reliage) doit être réalisée par le centre de reprographie;
- L'impression ou la reproduction d'un document générant plus de 250 feuilles en format lettre ou plus de 150 feuilles en format légal doit être exécutée sur un photocopieur multifonctions ou au centre de reprographie;
- Toute personne ayant un volume d'impression considérable (1 000 pages/mois ou plus) pour réaliser ses tâches doit disposer d'un périphérique d'impression à proximité ; c'est-à-dire dans le même bureau, si l'espace le permet. Cependant, ce périphérique d'impression peut être partagé par un groupe restreint de personnes travaillant à proximité et ayant un faible volume d'impression pourvu que l'accès soit facile. Un seul périphérique d'impression sera mis à la disposition du personnel travaillant à proximité (même bureau) et pour lequel les tâches nécessitent un volume d'impression considérable (1 000 pages/mois ou plus);
- Toute personne dont les responsabilités ne permettent pas de quitter son poste de travail doit disposer d'un périphérique d'impression à proximité; c'est-à-dire à l'intérieur de son aire de travail (ex. : réceptionniste d'unité);
- Tous les périphériques d'impression doivent être situés dans un endroit accessible à plusieurs personnes. Si la nature des renseignements à imprimer est confidentielle, le périphérique d'impression sera alors situé dans l'un des endroits suivants :
 - Local à aire ouverte lorsque le périphérique d'impression possède la fonctionnalité d'impression sécurisée;
 - Local à accès restreint lorsque le périphérique d'impression ne possède pas de fonctionnalité d'impression sécurisée.
- L'emplacement des périphériques d'impression doit être optimisé pour garantir qu'une imprimante soit accessible en moins de 30 secondes de marche (soit environ 45 mètres) depuis chaque poste de travail. Concernant les impressions couleur, au moins un appareil doit être disponible par installation, sans que la contrainte des 30 secondes de marche (45 mètres) s'applique;
- L'emplacement exact du périphérique d'impression sera établi conjointement entre le service demandeur et la Direction des ressources informationnelles et des technologies (DRIT). Il doit tenir compte de l'achalandage et du niveau de bruit de l'appareil.

Responsabilités :

- La DRIT est responsable du bon fonctionnement des périphériques d'impression. Lorsqu'un appareil est défectueux, l'utilisateur doit soumettre un billet au Centre de services de la DRIT.
- La DRIT est chargée de l'application des mises à jour logicielles et des mesures de sécurité prescrites par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) sur l'ensemble du parc de périphérique d'impression, et ce, dans des délais raisonnables.
- La DRIT a la responsabilité d'assurer un processus d'acquisition conforme aux lois et règlements d'approvisionnement, en étroite collaboration avec la Direction des approvisionnements et de la logistique.
- Le personnel de chaque direction est responsable de commander les consommables (papier, cartouches, agrafes, photoconducteurs) et d'alimenter le périphérique, lorsque requis.
- Chaque membre de l'organisation, quel que soit son rôle, a la responsabilité de signaler tout bris ou dysfonctionnement lié à l'utilisation d'un périphérique d'impression dans les plus brefs délais, en soumettant un billet au Centre de Service de la DRIT.

Gestion du cycle de vie :

La durée de vie d'un périphérique d'impression varie selon son utilisation, se situant généralement entre 5 et 7 ans. Cette durée peut toutefois être réduite en cas d'utilisation intensive ou de maintenance inadéquate. Lorsqu'un appareil atteint la fin de sa vie utile, qu'il devienne obsolète, trop coûteux à réparer ou incompatible avec les technologies en place, son retrait devient obligatoire. Dans une telle situation, une analyse est réalisée par la DRIT, à la suite de l'ouverture d'un billet au Centre de services, afin de valider le respect des critères d'attribution. Cette démarche peut mener soit au remplacement de l'équipement, soit à son retrait définitif du parc technologique.

Les mises à jour logicielles jouent un rôle clé pour garantir la sécurité, la compatibilité et les performances des périphériques. Elles doivent être appliquées régulièrement, conformément aux recommandations du fabricant. Une gestion proactive des équipements, incluant le suivi de leur état et l'application des correctifs, contribue à prolonger leur durée de vie et à maintenir leur efficacité. Si l'application d'un correctif révèle des écarts relatifs aux critères généraux et/ou d'attribution, une analyse sera menée par la DRIT via un billet ouvert à son Centre de services pour vérifier le respect de ces derniers, ce qui pourrait conduire à leur remplacement ou à leur retrait.

Sécurité et confidentialité :

Avec un parc de périphériques d'impression aussi vaste que celui du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, il est possible que des documents soient acheminés au mauvais équipement. De plus, les impressions non récupérées ou mélangées avec d'autres travaux exposent les données sensibles aux autres utilisateurs, créant des risques élevés pour la confidentialité. Pour mitiger ces risques, les périphériques d'impression offrent deux solutions principales :

- Impression sécurisée : Requier un code numérique pour déclencher l'impression;
- Suppression automatique : Efface les documents non imprimés après 48 heures pour limiter les risques de bris de confidentialité.

Ces fonctionnalités seront activées par défaut où c'est possible, ce qui permettra de réduire les risques de confidentialité à un niveau acceptable tout en assurant une gestion plus sécurisée des impressions dans toutes les installations.

Budget et ressources financières :

- La DRIT assume les coûts fixes (coûts d'acquisition et contrat de location des appareils d'impression) pour l'ensemble de l'organisation afin de permettre une plus grande latitude dans la permutation et la gestion de ces équipements.

- Les coûts variables liés aux services d'impression sont répartis comme suit : le coût par page, associé au contrat de service, est refacturé annuellement aux directions ou services en fonction de leur utilisation réelle, tandis que les consommables tels que le papier, les broches et autres fournitures sont à leur charge au moment de l'achat. Cette approche vise à responsabiliser les utilisateurs quant à leur consommation et à encourager une utilisation judicieuse des ressources d'impression.

Processus pour demander l'actif

Pour toute demande d'obtention d'un nouveau périphérique d'impression, un billet doit être soumis au Centre de services de la DRIT. Une évaluation sera effectuée en fonction des critères d'attribution en vigueur. La DRIT se réserve le droit de donner suite ou non à la demande, selon le respect de ces critères et les besoins technologiques réels identifiés ou de la capacité financière pour y répondre.

Annexe C - Téléphones cellulaires

Introduction :

En tant que propriétaire et gestionnaire d'équipements, de ressources informatiques et de télécommunications, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit s'assurer que leur utilisation, le traitement de l'information ainsi que l'utilisation du réseau soient conformes à certains principes directeurs. La présente annexe vise à ce que l'attribution, l'utilisation, la maintenance et le suivi des téléphones cellulaires au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- Garantisse une gestion transparente, efficace et conforme des équipements technologiques, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et des normes organisationnelles;
- Contribue à réduire la désuétude et à améliorer la performance;
- Contribue à réduire les frais de gestion et d'exploitation;
- Assure une attribution et une accessibilité des actifs de façon équitable;
- Permette une priorisation des besoins essentiels;
- Assure la durabilité et maintenabilité des actifs;
- Garantisse la sécurité et conformité des actifs.

Objectifs :

- Assurer une gestion équitable et transparente des téléphones cellulaires pour tous les utilisateurs éligibles.
- Optimiser l'utilisation des téléphones en fonction des besoins professionnels spécifiques des utilisateurs.
- Garantir la sécurité des données en veillant à la protection des téléphones contre les risques liés à la mobilité.
- Assurer la conformité avec les politiques et réglementations internes, notamment en matière de sécurité des données sensibles et de gestion des équipements.

Critères généraux

Performance technique : Processeur rapide et efficace, minimum 6 Go de RAM pour des applications exigeantes, stockage d'au moins 128 Go, et une autonomie de batterie suffisante pour tenir une journée complète d'utilisation intensive.

Résistance et durabilité : Certification IP67/IP68 pour une résistance à l'eau et à la poussière, écran en verre renforcé (Gorilla Glass ou équivalent) pour limiter les bris, et design adapté à un nettoyage fréquent avec des désinfectants médicaux.

Connectivité : Compatibilité avec les technologies Wi-Fi 6, Bluetooth 5.0+, et LTE/5G pour des connexions rapides et fiables en tout lieu.

Accessibilité et ergonomie : Design compact et léger pour une manipulation facile, interface multilingue (français/anglais), et compatibilité avec des accessoires spécifiques (écouteurs, docks de recharge, etc.).

Sécurité renforcée : Chiffrement des données, support de l'authentification biométrique (empreinte digitale ou reconnaissance faciale), et compatibilité avec les réseaux sécurisés (VPN).

Administration et gestion : Intégration avec des outils de gestion des appareils mobiles (MDM/MAM) pour le contrôle centralisé, mises à jour de sécurité garanties pendant au moins 5 ans, et outils pour localiser ou effacer les données à distance.

Durabilité et coût : Prix compétitif, garantie prolongée de 3 à 5 ans, et réparabilité pour prolonger la durée de vie de l'appareil.

Engagement environnemental : Fabrication à partir de matériaux recyclables, efficacité énergétique certifiée, et participation à des programmes de recyclage en fin de vie.

Critères d'attribution :

Les téléphones cellulaires sont attribués de manière à optimiser leur utilisation au sein de l'organisation, tout en garantissant le meilleur rapport coût-efficacité et en respectant les orientations suivantes :

- L'attribution d'un téléphone cellulaire repose sur les besoins associés aux fonctions du poste ou du secteur, et non sur les besoins personnels. Cette règle s'applique à tous les employés de l'organisation.
 - Pour connaître le type d'appareil en fonction des exigences professionnelles, vous référez à l'arbre décisionnel de la directive.
- L'utilisation d'un téléphone cellulaire uniquement pour partager une connexion réseau n'est pas permise. Il est fortement recommandé d'utiliser un poste de travail de l'organisation, connecté à un réseau filaire ou sans fil et sécurisé par le VPN du MSSS. C'est la solution privilégiée pour assurer une connectivité stable et sécurisée.
- L'utilisation d'un téléphone cellulaire exclusivement pour la double authentification (MFA) n'est pas autorisée. Il est fortement recommandé d'utiliser un poste de travail de l'organisation équipé des outils requis pour effectuer cette authentification de manière sécuritaire.

Les situations où un téléphone cellulaire **dédié** peut être attribué sont :

- Les employés en télétravail partiel à complet, avec formulaire d'engagement au télétravail approuvé, **et** qui doivent être disponibles en tout temps HNA et/ou HHNA, avec obligation de disponibilité, pour assurer la qualité des soins et services
- ou
- Les employés en télétravail partiel ou complet, avec un formulaire d'engagement au télétravail approuvé, sans obligation de disponibilité en tout temps (HNA et/ou HHNA) **et** qui font des interventions hors établissement qui présentent un risque pour la santé et la sécurité de l'employé ou de l'utilisateur.
- ou
- Les employés travaillant en présence **et** dont le rôle nécessite plus de sept déplacements dans différentes installations au cours de la semaine de travail **et** qui doivent être disponibles en tout temps HNA et/ou HHNA, avec obligation de disponibilité, pour assurer la qualité des soins et services.

Les situations où un téléphone cellulaire **partagé** peut être attribué sont :

- Les employés en présentiel dont les fonctions exigent plus de sept déplacements hebdomadaires entre différentes installations, sans obligation de disponibilité HNA et/ou HHNA, dont le rôle comprend des interventions hors établissement présentant un risque pour la santé et la sécurité de l'employé ou de l'utilisateur, et dont le quart de travail débute et se termine à leur port d'attache.
- ou
- Les employés en présentiel dont le rôle comporte moins de sept déplacements hebdomadaires entre différentes installations, qui n'occupent pas un poste stationnaire plus de 70 % de leur temps de travail, **et** qui doivent être disponibles en tout temps (HNA et/ou HHNA), avec obligation de disponibilité, afin d'assurer la continuité et la qualité des soins et services.
 - **Note** : Dans les installations autres que le CHUS Hôpital Fleurimont et le CHUS Hôtel-Dieu, le téléphone cellulaire attribué comprend un forfait d'appels, mais ne permet pas l'utilisation de données mobiles.

Responsabilités:

Pour garantir une gestion efficace du parc de téléphones cellulaires, les responsabilités suivantes doivent être respectées :

- La DRIT est responsable du bon fonctionnement des téléphones cellulaires. Lorsqu'un appareil est défectueux ou a atteint sa fin de vie utile, l'utilisateur doit ouvrir un billet au Centre de services de la DRIT via OCTET.
- La DRIT est chargée de l'application des mises à jour logicielles et des mesures de sécurité prescrites par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) sur l'ensemble du parc de téléphones cellulaires de l'organisation, et ce, dans des délais raisonnables.

- La DRIT a la responsabilité d'assurer un processus d'acquisition conforme aux lois et règlements d'approvisionnement, en étroite collaboration avec la Direction des approvisionnements et de la logistique.
- Les gestionnaires des directions et des services sont responsables d'assumer les frais encourus pour l'acquisition des téléphones cellulaires (nouveau, remplacement et réparation) ainsi que les forfaits mensuels de service, conformément aux politiques du manuel financier du MSSS. Ils doivent veiller à ce que ces dépenses soient budgétisées et que les factures mensuelles soient approuvées selon les procédures financières en vigueur dans l'organisation. Ces derniers doivent aussi s'assurer de commander les accessoires nécessaires (chargeurs, étuis, écouteurs) et de veiller à ce que les téléphones lorsque requis, et ce, à même leur budget d'exploitation.
- L'adjoint au directeur de la direction demanderesse est responsable d'autoriser ou non la demande d'équipement technologique en fonction des exigences professionnelles, et ce, en respect les types d'appareils certifiés par la DRIT.
- Chaque membre de l'organisation, quel que soit son rôle, a la responsabilité de signaler tout bris ou dysfonctionnement lié à l'utilisation d'un téléphone cellulaire, dans les plus brefs délais, en ouvrant un billet au Centre de services de la DRIT via OCTET.

Gestion du cycle de vie :

- La durée de vie d'un téléphone cellulaire varie selon son utilisation, se situant généralement entre 3 et 5 ans. Elle peut toutefois diminuer en cas d'utilisation intensive ou de maintenance insuffisante. Le remplacement est envisagé lorsqu'un appareil devient obsolète, trop onéreux à réparer ou incompatible avec les technologies actuelles. Dans une telle situation, une analyse est réalisée par la DRIT via un billet ouvert à son Centre de services pour s'assurer du respect des critères d'attribution, pouvant aboutir à son remplacement ou à son retrait.
- Les mises à jour logicielles jouent un rôle clé pour garantir la sécurité, la compatibilité et les performances des téléphones cellulaires. Elles doivent être appliquées régulièrement, conformément aux recommandations du fabricant. Une gestion proactive des équipements, incluant le suivi de leur état et l'application des correctifs, contribue à prolonger leur durée de vie et à maintenir leur efficacité. Si l'application d'un correctif révèle des écarts relatifs aux critères généraux et/ou d'attribution, une analyse sera menée par la DRIT pour vérifier le respect de ces derniers, ce qui pourrait conduire à leur remplacement ou à leur retrait.

Sécurité et confidentialité :

Comme les téléphones cellulaires de l'organisation permettent l'installation et l'utilisation d'applications donnant accès aux données de l'organisation, lorsque les prérequis suivants ne sont plus respectés, les applications donnant accès aux données de l'organisme public pourraient être immédiatement verrouillées ou supprimées par la DRIT, et ce, sans préavis.

- L'appareil doit être équipé d'une version de système d'exploitation supportée par le manufacturier.
- L'appareil ne doit pas être débridé (jailbreak/root).
- L'accès à l'appareil doit être protégé par un NIP d'au moins six (6) caractères.
- L'authentification biométrique peut être utilisée si la condition précédente est respectée.
- Le stockage de l'appareil est chiffré.

De plus, les mesures de protection des applications donnant accès aux données de l'organisme public suivant doivent être mises en place pour protéger l'accès aux applications donnant accès aux données de l'organisme public :

- Contrôler rigoureusement l'accès aux applications.
- Protéger les applications par un NIP d'au moins six (6) caractères.
- L'authentification biométrique peut être utilisée si la condition précédente est respectée.
- Verrouiller l'accès à l'application après environ cinq (5) tentatives de connexion infructueuses.
- Cloisonner les applications pour empêcher tout échange d'informations avec :
 - Les autres applications de l'appareil mobile.

- Le stockage de l'appareil mobile autre que l'espace contenant les données de l'organisme public.
- Bloquer ou masquer le contenu des notifications provenant des applications donnant accès aux données de l'organisme public.

Budget et ressources financières :

Les frais fixes et variables liés à l'acquisition des téléphones cellulaires (neufs et de remplacement), leurs accessoires ainsi que les forfaits mensuels de service sont sous la responsabilité des directions et services concernés, conformément aux politiques du manuel financier du MSSS. Les gestionnaires des directions et services doivent veiller à ce que ces dépenses soient budgétisées et que les factures mensuelles soient approuvées selon les procédures financières en vigueur dans l'organisation.

Processus pour demander l'actif

Pour toute demande d'obtention d'un nouveau téléphone cellulaire, un billet doit être soumis au Centre de services de la DRIT. Une évaluation sera effectuée en fonction des critères d'attribution en vigueur par l'adjoint au directeur de la direction demanderesse.

Annexe D - Téléphones physiques

Introduction :

En tant que propriétaire et gestionnaire d'équipements, de ressources informatiques et de télécommunications, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit s'assurer que leur utilisation, le traitement de l'information ainsi que l'utilisation du réseau soient conformes à certains principes directeurs. La présente annexe vise à ce que l'attribution, l'utilisation, la maintenance et le suivi des téléphones physiques au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- Garantisse une gestion transparente, efficace et conforme des équipements technologiques, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et des normes organisationnelles;
- Contribue à réduire la désuétude et à améliorer la performance;
- Contribue à réduire les frais de gestion et d'exploitation;
- Assure une attribution et une accessibilité des actifs de façon équitable;
- Permette une priorisation des besoins essentiels;
- Assure la durabilité et maintenabilité des actifs;
- Garantisse la sécurité et conformité des actifs.

Objectifs :

- Assurer une gestion équitable et transparente des téléphones physiques en fonction des besoins professionnels des utilisateurs.
- Garantir la sécurité des communications et des données échangées via les téléphones physiques.
- Optimiser les coûts liés à l'acquisition, à la maintenance et à l'utilisation des téléphones physiques.
- Assurer la conformité avec les réglementations et les politiques internes de l'organisation, notamment en matière de gestion des ressources et de sécurité.

Critères généraux :

- **Fiabilité et robustesse** : Les téléphones doivent être conçus pour résister à des environnements de travail exigeants. Cela inclut une résistance aux chocs, aux variations de température et à l'humidité. Il est également recommandé de choisir des appareils facilement désinfectables et conformes aux normes IP67 ou supérieures pour garantir leur étanchéité à l'eau et à la poussière.
- **Autonomie de la batterie** : Lorsqu'équipée d'une batterie, celle-ci doit être de longue durée pour assurer une utilisation continue tout au long de la journée, sans nécessiter de recharge fréquente. Les téléphones doivent pouvoir supporter une journée de travail complète.
- **Qualité de la communication** : Les appareils doivent offrir une qualité sonore optimale, avec une clarté d'appel irréprochable. Des fonctions comme la réduction de bruit et la prise en charge de la voix haute définition sont à privilégier.
- **Sécurité et conformité** : Les téléphones doivent respecter les normes de confidentialité et de sécurité des données, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur de la santé (LPRPS). La protection des communications via des techniques de chiffrement et l'utilisation de mécanismes d'authentification forte.
- **Facilité d'utilisation et ergonomie** : Les téléphones doivent être simples d'utilisation, même pour les utilisateurs ayant peu d'expérience technologique. Une interface intuitive et un clavier adapté (physique ou tactile) sont à privilégier pour une utilisation dans des environnements de soins de santé.
- **Durabilité et coût** : La durabilité des appareils, tant en termes de performance que de maintenance, doit être une priorité. Le coût de remplacement des téléphones doit demeurer raisonnable, en tenant compte des frais de gestion et d'entretien à long terme.
- **Accessibilité et support technique** : Un support technique rapide et efficace est requis pour assurer une gestion optimale des équipements. Il est important de prendre en compte la disponibilité des pièces de rechange et la possibilité de mises à jour régulières du système.

Critères d'attribution :

Les téléphones physiques sont attribués de manière à optimiser leur utilisation au sein de l'organisation, tout en garantissant le meilleur rapport coût-efficacité et en respectant les orientations suivantes :

- Les téléphones physiques sont réservés aux employés en présentiel dont les fonctions nécessitent des communications fréquentes et essentielles, tant à l'interne qu'à l'externe. Pour qu'un téléphone physique soit dédié, l'employé doit occuper un poste stationnaire pendant au moins 70 % de son temps de travail hebdomadaire. Dans les autres situations, l'utilisation d'un téléphone partagé, installé dans un espace de travail commun, est à privilégier.
- En fonction du budget et des ressources disponibles, des priorités seront définies concernant l'attribution des téléphones. Les demandes d'attribution seront examinées en fonction des priorités organisationnelles et de l'urgence des besoins.

Responsabilités :

- La DRIT est responsable du bon fonctionnement des téléphones physiques. Lorsqu'un appareil est défectueux, l'utilisateur doit ouvrir un billet au Centre de services de la DRIT, via OCTET.
- La DRIT a la responsabilité d'assurer un processus d'acquisition conforme aux lois et règlements d'approvisionnement, en étroite collaboration avec la Direction des approvisionnements et de la logistique.
- Les utilisateurs doivent prendre soin de leur téléphone physique, en évitant les dommages physiques et en signalant tout problème technique ou dysfonctionnement à la DRIT.

Gestion du cycle de vie :

- Les téléphones physiques doivent être configurés selon les spécifications techniques de l'organisation, y compris l'installation des applications professionnelles, des configurations réseau et des paramètres de sécurité.
- Les téléphones physiques doivent être régulièrement vérifiés et mis à jour pour garantir leur bon fonctionnement. Des réparations ou des remplacements doivent être effectués en cas de dysfonctionnement majeur ou de dégradation de l'équipement.
- Les téléphones physiques ayant atteint la fin de leur cycle de vie ou devenus obsolètes doivent être remplacés conformément aux critères budgétaires et techniques. Les utilisateurs recevront un nouveau téléphone après évaluation de leurs besoins.
- À la fin de la durée de vie d'un téléphone physique, celui-ci doit être recyclé conformément aux réglementations environnementales en vigueur. Avant de le recycler, les données doivent être effacées de manière sécurisée pour protéger la confidentialité des informations professionnelles.

Sécurité et confidentialité :

- Les communications téléphoniques doivent transiter par une infrastructure sécurisée utilisant des protocoles de chiffrement reconnus (ex. : SRTP, TLS).
- L'infrastructure téléphonique doit être administrée de manière centralisée, permettant l'application de mises à jour de sécurité et la gestion des appareils à distance.
- Une surveillance des usages doit être en place afin de détecter tout comportement suspect ou utilisation non conforme à la politique de sécurité de l'établissement.

Budget et ressources financières :

La DRIT prend en charge les coûts fixes, tels que l'acquisition des équipements, pour l'ensemble de l'organisation, afin de faciliter leur gestion et permutation. Un budget annuel est prévu pour l'acquisition, la maintenance et le remplacement des téléphones physiques, en fonction des besoins de communication, des priorités organisationnelles et des ressources disponibles. Des choix stratégiques doivent être faits pour optimiser les coûts d'acquisition et de maintenance, en privilégiant des solutions adaptées et économiques, tout en respectant les exigences techniques et de sécurité. Les demandes d'attribution de téléphones

physiques doivent respecter les limites budgétaires annuelles, selon les priorités établies pour garantir une allocation optimale des ressources.

Processus pour demander l'actif

Pour toute demande d'obtention d'un nouveau téléphone physique, un billet doit être soumis au Centre de services de la DRIT, via OCTET. Une évaluation sera effectuée en fonction des critères d'attribution en vigueur. La DRIT s'engage à donner suite mais avec réserve d'autoriser ou non la demande, selon le respect de ces critères et les besoins technologiques réels identifiés ou de la capacité financière pour y répondre.

Annexe E - Téléphones logiciels

Introduction :

En tant que propriétaire et gestionnaire d'équipements, de ressources informatiques et de télécommunications, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit s'assurer que leur utilisation, le traitement de l'information ainsi que l'utilisation du réseau soient conformes à certains principes directeurs. La présente annexe vise à ce que l'attribution, l'utilisation, la maintenance et le suivi des téléphones logiciels au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- Garantisse une gestion transparente, efficace et conforme des équipements technologiques, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et des normes organisationnelles;
- Contribue à réduire la désuétude et à améliorer la performance;
- Contribue à réduire les frais de gestion et d'exploitation;
- Assure une attribution et une accessibilité des actifs de façon équitable;
- Permette une priorisation des besoins essentiels;
- Assure la durabilité et maintenabilité des actifs;
- Garantisse la sécurité et conformité des actifs.

Objectifs :

- Assurer, au sein de l'organisation et avec les partenaires, des communications efficaces et respectueuses des normes de confidentialité en permettant aux utilisateurs de bénéficier d'une solution de téléphonie logicielle moderne et flexible.
- Assurer la sécurité des communications effectuées via les téléphones logiciels, notamment en garantissant la protection des données échangées.
- Assurer la conformité des pratiques de téléphonie avec les politiques internes et les exigences légales.
- Gérer efficacement les licences et les coûts associés aux téléphones logiciels, tout en optimisant leur utilisation dans l'organisation.

Critères généraux :

- Les téléphones logiciels doivent être compatibles avec l'infrastructure technologique de l'organisation, notamment le système de gestion des appels, les réseaux de communication, et les autres outils utilisés par l'organisation.
- Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à leurs téléphones logiciels de manière fluide, qu'ils travaillent à partir d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable fourni par l'organisation.
- Les téléphones logiciels doivent être intuitifs et faciles à utiliser, minimisant les besoins de formation pour les utilisateurs.
- Les téléphones logiciels doivent offrir une performance stable et fiable, avec une faible latence dans les appels et une qualité sonore optimale.
- Les téléphones logiciels doivent soutenir des fonctionnalités avancées, telles que la gestion des appels entrants et sortants, les conférences téléphoniques, les messages vocaux, et l'intégration avec d'autres outils de communication en utilisation dans l'organisation.

Critères d'attribution :

Les téléphones logiciels sont attribués de manière à maximiser leur utilisation au sein de l'organisation tout en assurant un équilibre optimal entre coût et efficacité. L'attribution doit respecter les quotas de licences disponibles et le budget alloué, avec la possibilité d'attribuer des licences supplémentaires en fonction des besoins et des priorités définis par l'organisation.

Les situations où un téléphone logiciel peut être attribué sont

Les employés en télétravail partiel ou complet, ayant un formulaire d'engagement au télétravail approuvé, qui n'ont pas d'obligation de disponibilité HNA et/ou HHNA, et qui sont responsables de la gestion des appels entrants et sortants avec des usagers et/ou des fournisseurs dans le cadre de leurs fonctions.

Responsabilités :

- La DRIT est responsable du bon fonctionnement des téléphones logiciels. Si un bris de service est détecté, l'utilisateur doit ouvrir un billet au Centre de services de la DRIT, via OCTET.
- La DRIT s'assure que leurs téléphones logiciels sont toujours à jour en installant les mises à jour de sécurité et les versions récentes du logiciel.
- La DRIT a la responsabilité d'assurer un processus d'acquisition conforme aux lois et règlements d'approvisionnement, en étroite collaboration avec la Direction des approvisionnements et de la logistique.
- Les utilisateurs doivent utiliser les téléphones logiciels uniquement dans un cadre professionnel et conformément aux politiques de l'organisation et législation en vigueur.
- Les utilisateurs doivent sécuriser l'appareil sur lequel le logiciel de téléphonie est installé, en utilisant des mots de passe forts.
- Les utilisateurs doivent garantir la confidentialité des informations échangées via le téléphone logiciel en respectant les politiques organisationnelles liées à la confidentialité et la sécurité.

Gestion du cycle de vie :

- Une fois installé, le téléphone logiciel doit être configuré avec les paramètres réseau de l'organisation et les informations nécessaires pour l'authentification des utilisateurs.
- Les téléphones logiciels doivent être régulièrement mis à jour pour garantir leur sécurité et leur performance. Cela inclut les correctifs de sécurité, les nouvelles fonctionnalités et les améliorations de performance.
- Lorsqu'un téléphone logiciel est désuet, obsolète ou remplacé par une nouvelle solution, il doit être désactivé et retiré conformément aux pratiques de gestion des logiciels et aux règles de sécurité des données.

Sécurité et confidentialité :

- Les communications téléphoniques doivent transiter par une infrastructure sécurisée utilisant des protocoles de chiffrement reconnus (ex. : SRTP, TLS).
- L'infrastructure téléphonique doit être administrée de manière centralisée, permettant l'application de mises à jour de sécurité et la gestion des appareils à distance.
- Une surveillance des usages doit être instaurée pour identifier tout comportement suspect ou toute utilisation contraire à la politique de sécurité de l'établissement.

Budget et ressources financières :

La DRIT prend en charge les coûts fixes, tels que l'acquisition des équipements, pour l'ensemble de l'organisation afin de faciliter leur gestion et permutation. Un budget annuel est prévu pour l'acquisition, la maintenance et le remplacement des téléphones logiciels, en fonction des besoins de communication, des priorités organisationnelles et des ressources disponibles. Des choix stratégiques doivent être faits pour optimiser les coûts d'acquisition et de maintenance, en privilégiant des solutions adaptées et économiques, tout en respectant les exigences techniques et de sécurité. Les demandes d'attribution de téléphones logiciels doivent respecter les limites budgétaires annuelles, selon les priorités établies pour garantir une allocation optimale des ressources.

Processus pour demander l'actif

Pour toute demande d'obtention d'un nouveau téléphone logiciel, un billet doit être soumis au Centre de services de la DRIT, via OCTET. Une évaluation sera effectuée en fonction des critères d'attribution en vigueur.

La DRIT s'engage à donner suite mais avec réserve d'autoriser ou non la demande, selon le respect de ces critères et les besoins technologiques réels identifiés ou de la capacité financière pour y répondre.

Annexe F - Téléavertisseurs

Introduction :

En tant que propriétaire et gestionnaire d'équipements, de ressources informatiques et de télécommunications, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit s'assurer que leur utilisation, le traitement de l'information ainsi que l'utilisation du réseau soient conformes à certains principes directeurs. La présente annexe vise à ce que l'attribution, l'utilisation, la maintenance et le suivi des téléavertisseurs au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- Garantisse une gestion transparente, efficace et conforme des équipements technologiques, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et des normes organisationnelles;
- Contribue à réduire la désuétude et à améliorer la performance;
- Contribue à réduire les frais de gestion et d'exploitation;
- Assure une attribution et une accessibilité des actifs de façon équitable;
- Permette une priorisation des besoins essentiels;
- Assure la durabilité et maintenabilité des actifs;
- Garantisse la sécurité et conformité des actifs.

Objectifs :

- Assurer la disponibilité et la réactivité des utilisateurs destinés à recevoir des alertes critiques et urgentes par le biais des téléavertisseurs.
- Garantir la sécurité des informations transmises via les téléavertisseurs en protégeant les données sensibles et en respectant les exigences de confidentialité.
- Optimiser les coûts d'acquisition et de maintenance des téléavertisseurs tout en assurant leur disponibilité continue.
- Établir un cadre de gestion clair et cohérent pour l'utilisation des téléavertisseurs en fonction des besoins organisationnels et des exigences de sécurité.

Critères généraux :

- Les téléavertisseurs sont destinés à des utilisateurs devant recevoir des notifications urgentes ou critiques, telles que des alertes de sécurité, des interventions d'urgence ou des informations vitales.
- Les utilisateurs qui nécessitent une communication immédiate et fiable, surtout dans des situations où les téléphones ou les autres formes de communication ne sont pas adaptés (par exemple, dans des environnements bruyants ou à haut risque), seront prioritaires pour l'attribution des téléavertisseurs.
- Les téléavertisseurs sont souvent utilisés par des personnes devant être disponibles en permanence (ex. : personnel de sécurité, responsables de l'urgence, services de garde).
- Les téléavertisseurs doivent être conformes aux normes de sécurité spécifiques de l'organisation, en garantissant la protection des informations transmises et la confidentialité des communications.

Critères d'attribution :

Les téléavertisseurs sont attribués de façon à maximiser leur utilité au sein de l'organisation, en assurant un rapport coût-efficacité optimal et en respectant les priorités organisationnelles. Les employés occupant des fonctions stratégiques ou impliqués dans la gestion de crise peuvent en bénéficier pour garantir leur accessibilité. En cas de disponibilité limitée, l'attribution se fera selon la criticité des alertes à recevoir, le budget disponible et les priorités établies.

Les situations où un téléavertisseur peut être attribué sont :

- Les employés en présentiel dont le rôle comporte moins de sept déplacements hebdomadaires entre différentes installations, qui n'occupent pas un poste stationnaire plus de 70 % de leur temps de travail, **et** qui doivent être disponibles en tout temps (HNA et/ou HHNA) avec obligation de disponibilité afin d'assurer la continuité et la qualité des soins et services.
 - **Note** : Applicable dans les installations CHUS Hôpital Fleurimont et CHUS Hôtel-Dieu seulement.

Responsabilités :

- La DRIT est responsable du bon fonctionnement des téléavertisseurs. Lorsqu'un appareil est défectueux, l'utilisateur doit placer une requête informatique au Centre de services de la DRIT via OCTET.
- La DRIT a la responsabilité d'assurer un processus d'acquisition conforme aux lois et règlements d'approvisionnement, en étroite collaboration avec la Direction des approvisionnements et de la logistique.
- En cas de défaillance de l'appareil, de problèmes techniques ou de dysfonctionnement, les utilisateurs doivent immédiatement en informer la DRIT dans les meilleurs délais et placer une requête informatique au Centre de services de la DRIT, via le 15555.

Gestion du cycle de vie :

Les téléavertisseurs doivent être acquis selon les besoins réels de l'organisation, la criticité des alertes à transmettre et le nombre d'utilisateurs concernés, tout en respectant le budget alloué. Une fois déployés, ils doivent être configurés pour recevoir les notifications urgentes conformément aux spécifications organisationnelles, et leur installation assurée par le service informatique ou le département responsable. Un entretien régulier est requis pour garantir leur bon fonctionnement, incluant la vérification de la batterie, du signal et des réglages. Les appareils doivent être mis à jour ou remplacés selon l'évolution technologique, les exigences de sécurité ou leur fin de vie, et recyclés de manière sécuritaire et conforme aux normes environnementales en vigueur après suppression des données sensibles.

Sécurité et confidentialité :

- Les téléavertisseurs, en raison de leur nature, doivent garantir un haut niveau de disponibilité et d'intégrité.
- Les alertes transmises et reçues via les téléavertisseurs doivent être suivies et auditées pour garantir leur conformité avec les politiques de sécurité et de confidentialité de l'organisation.
- En cas de perte, vol ou défaillance de l'appareil, des mesures doivent être prises rapidement pour sécuriser l'offre de soins et service.

Budget et ressources financières :

Les frais fixes et variables liés à l'acquisition des téléavertisseurs (neufs et de remplacement), leurs accessoires ainsi que les forfaits mensuels de service (le cas échéant) sont sous la responsabilité des directions et services concernés, conformément aux directives du manuel financier du MSSS. Les gestionnaires des directions et services doivent veiller à ce que ces dépenses soient budgétisées et que les factures mensuelles soient approuvées selon les procédures financières en vigueur dans l'organisation.

Processus pour demander l'actif

Pour toute demande d'obtention d'un nouveau téléavertisseur, un billet doit être soumis au Centre de services de la DRIT, via OCTET. Une évaluation sera effectuée en fonction des critères d'attribution en vigueur par l'adjoint au directeur de la direction demanderesse. Ce dernier s'engage à donner suite mais avec réserve d'autoriser ou non la demande, selon le respect de ces critères et les besoins technologiques réels identifiés ou de la capacité financière pour y répondre.