


Titre : Politique sur les outils mobiles de communication	Codification : POL-231-40
	Niveau d'application : Général
Responsable : Direction des ressources informationnelles et des technologies biomédicales	Approuvée par : Comité de direction
Signature :  Dre Sarah Bouchard	En vigueur : 1^{er} mai 2019 Révisé le : Avril 2019

1. DÉFINITIONS :

Appareil mobile

Tout téléphone mobile, téléphone intelligent (Iphone, Android), tablette, ordinateur portable ou appareil hybride (appareil combinant des caractéristiques de plusieurs de ces appareils).

Appareil mobile personnel (AMP)

Appareil mobile dont un intervenant du CHU Sainte-Justine est le propriétaire.

Applications mobiles

Logiciels conçus pour les appareils mobiles

Application organisationnelle

Logiciel fourni par le CHU Sainte-Justine à ses intervenants aux fins de l'accomplissement de leurs fonctions (ex : Signes Vitaux, Chartmaxx, ...)

AVÉC — Apportez Votre Équipement personnel de Communication :

AVEC représente la stratégie selon laquelle les intervenants ont recours à leur appareil mobile personnel au sein de l'environnement de travail dans le but d'accéder au réseau informatique organisationnel du CHU Sainte-Justine, ainsi qu'à ses applications et ses données, à des fins reliées à l'exercice des fonctions de l'emploi.

Intervenants

Ensemble des individus œuvrant au CHU Sainte-Justine (médecins, dentistes, pharmaciens, autres professionnels de la santé, chercheurs, employés, consultants, résidents, stagiaires, étudiants et bénévoles) ainsi que toute personne physique ou morale liée par contrat

Informations confidentielles

Informations obtenues par un intervenant dans le cadre de ses fonctions, et qui ne sont pas connues du grand public. Les informations confidentielles incluent notamment les renseignements personnels (concernant les usagers, les employés et toute autre personne physique) ainsi que les informations financières, administratives, scientifiques et stratégiques se rapportant à toutes les sphères d'activités du CHU Sainte-Justine.

Ordinateur portable

Appareil informatique portable aux applications générales, typiquement offert avec un environnement Microsoft Windows (sans inclure Windows RT ou Windows pour téléphones intelligents), Apple OSX ou Chrome OS.

Système informatique organisationnel

Un système informatique qui fournit un service requis dans le cadre de l'exercice des fonctions des intervenants.

Système de visualisation virtuel

Système permettant l'accès aux applications internes à Sainte-Justine par le biais de l'utilisation d'une session virtuelle en fonction du profil de l'utilisateur, tout en sécurisant l'accès aux données et sans qu'aucune donnée ne soit stockée sur l'appareil par lequel s'effectue la visualisation.

Tablette

Appareil informatique à écran tactile ouvert dont les dimensions diagonales de l'écran sont plus de 7 pouces.

Téléphone intelligent

Appareil mobile dont les dimensions de l'écran sont d'un maximum de 7 pouces, qui inclut des fonctions à commande vocale, de messagerie, d'envoi de courriels et d'accès internet.

2. PORTÉE :

Cette politique s'adresse aux patients, aux familles et aux visiteurs ainsi qu'à tous les intervenants œuvrant au CHU Sainte-Justine (« utilisateurs d'appareils mobiles »)

Cette politique s'applique également à tous les intervenants désirant accéder par l'intermédiaire de son AMP et depuis l'un des sites du CHU Sainte-Justine au réseau informatique organisationnel et à ses données professionnelles.

3. BUT :

L'utilisation des appareils mobiles de communication est de plus en plus répandue dans la société, voire incontournable. Les situations dans lesquelles on doit avoir recours à un appareil mobile personnel (AMP) à des fins reliées au travail au sein du CHU Sainte-Justine continuent de se multiplier. Toutefois, l'usage d'un AMP peut entraîner certains risques de sécurité reliés à la disponibilité et la confidentialité de l'information.

Dans le but d'assurer un usage sécuritaire des appareils mobiles personnels, le CHU Sainte-Justine doit établir les normes et principes d'utilisation des AMP afin d'assurer la sécurité des patients, la quiétude des lieux et protéger la vie privée et la confidentialité de la clientèle.

4. OBJECTIFS :

La présente politique définit les pratiques acceptables, les responsabilités et les procédures d'utilisation des AMP autorisées dans le cadre de l'accès à l'infrastructure technologique et aux systèmes informatiques organisationnels du CHU Sainte-Justine.

Cette politique définit également les rôles et responsabilités des membres du personnel et sert de guide pour l'usage sécuritaire des AMP.

5. RÈGLES D'APPLICATION :

5.1. Règles d'utilisation des appareils mobiles de communication

5.1.1. Applicable à tous les utilisateurs d'appareil mobiles de communication

- Il est interdit d'accéder au réseau CHU Public ou CHUSJ (réseaux sans fil), fournis par ou via le CHU Sainte-Justine, pour commettre des activités contraires à la loi ou à toute politique du CHU Sainte-Justine;
- L'usage d'un AMP est autorisé à l'intérieur des lieux du CHU Sainte-Justine, à moins que des panneaux de signalisation n'interdisent leur usage;
- L'appareil mobile de communication doit être gardé sur mode vibration. Si nécessaire, il est recommandé d'utiliser une sonnerie discrète afin d'éviter de perturber les employés et la clientèle;
- Les appareils mobiles de communication ne doivent pas être activés à moins d'un mètre des équipements médicaux, à l'exception des «walkie-talkie» qui ne peuvent être utilisés à moins de 9 mètres en mode transmission;

5.1.2. Applicables aux intervenants spécifiquement

- Le choix d'avoir recours à son propre appareil au travail est strictement volontaire. Il est interdit d'exiger de la part d'un intervenant qu'il utilise un AMP dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.
- Les intervenants qui choisissent d'utiliser un AMP dans le cadre de leurs fonctions sont responsables de la sécurité, de l'entretien et de tous les coûts reliés à leur AMP.
- En fonction des besoins liés au profil de l'utilisateur, un module complémentaire de gestion MDM (Mobile device Management) sera installé sur l'AMP dans le but de gérer les droits d'utilisation des applications organisationnelles.
- L'accès au réseau WIFI de l'hôpital étant partagé entre tous les utilisateurs d'AMP, il est demandé aux utilisateurs d'avoir un comportement civique et de ne pas utiliser sciemment son AMP avec des applications nécessitant beaucoup de trafic ou accéder à des sites internet mobilisant une grande partie des ressources du réseau. Le CHU Sainte-Justine se réserve le droit de bloquer ou de limiter l'accès à certains ports ou sites web.
- Les AMP ne doivent pas être utilisés à des fins de communication personnelle ou de récréation (c.-à-d.; Facebook, Twitter, lecture, jeux, etc.) pendant les heures de travail.
- Dans le cadre de leur quart de travail, les intervenants doivent pas avoir recours à leur AMP pour accéder à de l'information sur les patients à d'autres fins que celles reliées au travail. Accéder à de l'information sur les patients, à quelque moment que ce soit, doit être justifié par la nature spécifique des fonctions de l'emploi.
- Les téléphones intelligents personnels devraient être réglés au mode silence ou vibration afin de réduire les nuisances sonores. Le CHUSJ veut offrir un environnement propice aux soins, au calme et au repos.
- Les intervenants doivent respecter toutes les politiques du CHU Sainte-Justine ayant trait à la politique de sécurité de l'information (0711-00-000), et à la présente politique.
- Le plein accès non restreint au réseau organisationnel interne du CHU Sainte-Justine est limité aux appareils mobiles qui sont gérés et contrôlés par les services informatiques du CHU Sainte-Justine. Pour des raisons de sécurité, les intervenants nécessitant un plein accès au réseau organisationnel du CHU Sainte-Justine (Annexe 2.c) à l'aide de leur appareil mobile doivent obtenir une autorisation préalable du responsable de la sécurité de l'information par le biais du Centre de Services de la Direction des Technologies (CSDT) et accepter de se conformer aux politiques organisationnelles.
- Un AMP ne doit pas avoir été modifié de façon logicielle (Jailbreak, root) ni matérielle.

5.2. Confidentialité des renseignements

- Aucun utilisateur n'est autorisé à stocker sur un AMP ou transférer via un AMP des renseignements confidentiels, en conformité avec les obligations contenues dans la règle particulière en sécurité organisationnelle qui sont présentées dans la Politique de sécurité des actifs informationnels (POL-243) de l'établissement et celles contenues dans la Politique sur l'utilisation acceptable des technologies de l'information (POL-241)
- Afin de préserver la nature confidentielle de l'information, les intervenants ne sont pas autorisés à stocker des informations confidentielles dans leur appareil mobile.
- À l'exception des applications organisationnelles du CHU Sainte-Justine, les intervenants ne doivent pas partager ni transférer de l'information confidentielle du CHU Sainte-Justine à l'aide de leur AMP.
- Lorsque les circonstances le justifient, le CHU Sainte-Justine se réserve le droit de surveiller et de compiler l'usage des actifs de réseau du CHU SAINTE-JUSTINE de n'importe quel appareil.
- Les intervenants doivent utiliser les AMP d'une manière qui respecte le droit à la vie privée et à la confidentialité des usagers, de leurs proches, des visiteurs et des autres intervenants de l'établissement.
- Il est interdit, tant par le biais d'un AMP que d'un appareil appartenant au CHU Sainte-Justine, de publier ou partager des informations personnelles, incluant des photos ou des commentaires émis sans consentement (Code d'éthique).

5.3. Sanctions

- Faire preuve d'une conduite éthique est la responsabilité de tous les membres du personnel. Toute activité qui semble frauduleuse ou illégale, ou qui est en violation de la présente politique et/ou des politiques qui y sont reliées et/ou des lois applicables doit être immédiatement signalée au superviseur immédiat.

Toute violation des principes stipulés dans le cadre de la présente politique sera sujette aux sanctions jugées appropriées par le CHU Sainte-Justine. Ces sanctions peuvent être de nature administrative ou disciplinaire, et inclure la résiliation de l'accès via l'AMP.

6. NORMES ET PRINCIPES :

- Les intervenants du CHU Sainte-Justine doivent favoriser et promouvoir un environnement de travail professionnel dans le but d'assurer l'intégrité, l'attention, l'harmonie et le respect mutuel en tout temps.
- Les intervenants doivent éviter tout comportement qui pourrait avoir un impact négatif sur l'image et la réputation du CHU Sainte-Justine ou qui entrave les politiques, le code des ordres professionnels et toute autre loi ou tout autre règlement applicable du CHU Sainte-Justine.
- Le CHU Sainte-Justine définit l'usage acceptable des AMP dans le contexte de l'organisation comme étant une utilisation servant à soutenir directement ou indirectement les missions cliniques, universitaires et de recherche du CHU Sainte-Justine
- Il est interdit d'avoir recours aux AMP dans le but de stocker ou transmettre du matériel illicite, stocker ou transmettre de l'information, harceler les autres, s'engager dans des activités n'ayant aucun rapports avec la fonction première du CHU Sainte-Justine
- Les intervenants doivent être conscients de la perception des autres lorsqu'ils utilisent un appareil mobile, en particulier, mais sans être limité aux patients, leurs proches, les visiteurs, les supérieurs, les collègues, etc.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Intervenants utilisateurs d'AMP

- S'assurer que l'usage d'AMP est conforme aux stipulations de la présente politique;
- Agir comme modèle auprès des collègues;
- Signaler toute violation au superviseur immédiat;

Gestionnaires

- Diffuser la politique au sein de leurs équipes et de faire appliquer cette politique dans leur unité administrative.
- Agir comme modèle au sein de leur secteur/équipe.
- Surveiller les intervenants sous leur supervision en ce qui concerne tous les aspects de la présente politique.

Directeur des affaires médicales et universitaires

- S'assurer que tous les médecins adhèrent à la présente politique.

Direction de l'enseignement

- S'assurer que tous les stagiaires, étudiants et résidents adhèrent à la présente politique.

Direction des services techniques et de l'hébergement

- Mettre en œuvre une signalisation claire à travers tout l'établissement.
- Via le service de sécurité, faire appliquer cette politique dans les lieux publics.

Direction des ressources informationnelles et des technologies biomédicales

- Développer et maintenir à jour la présente politique.
- Soutenir, surveiller et maintenir l'infrastructure soutenant les appareils mobiles.
- Assurer la sécurité de l'infrastructure mobile.
- Signaler tous les incidents liés à la sécurité à la gouvernance de la sécurité du CHU SAINTE-JUSTINE.
- Élaborer les lignes directrices technologiques qui soutiennent la présente politique.

Direction des ressources humaines

- S'assurer que l'information portant sur l'usage d'AMP est intégrée dans le curriculum de la journée d'accueil des nouveaux intervenants.
- Fournir des conseils et du soutien à l'ensemble des intervenants pour qu'il réponde à ses obligations reliées à la protection de la sécurité des patients et de l'information.
- Conseiller et soutenir les gestionnaires lorsque des sanctions ou des mesures correctives doivent être prises.

Service de la prévention des infections

- Élaborer et fournir les lignes directrices ayant trait à l'hygiène inhérente aux AMP pour soutenir les intervenants, notamment lors de la journée de bienvenue des nouveaux intervenants.

Gouvernance de la sécurité de l'information

- Élaborer et fournir le matériel de formation et les outils d'apprentissage portant sur l'usage d'AMP pour soutenir les intervenants, notamment lors de la journée de bienvenue des nouveaux intervenants.
- Communiquer les données de conformité et les recommandations aux membres du personnel, gestionnaires, administrateurs, et la Direction qualité performance sur une base annuelle.

8. CONTRÔLE DES INFECTIONS :

Tous les AMP utilisés dans ou près d'une zone de soins doivent être recouverts d'un matériel imperméable qui peut être nettoyé à l'aide de lingettes désinfectantes de l'hôpital (ex. : couverture imperméable lavable ou sac de type Ziploc en plastique MMS no 4271). Les sacs de type Ziploc en plastique doivent être jetés à la fin du quart de travail/de la journée ou au besoin.

Toutes les parois de l'appareil doivent être nettoyées et désinfectées à l'aide de lingettes désinfectantes approuvées par l'hôpital (selon les instructions et le programme de contrôle des infections du fabricant). Le CHU Sainte-Justine n'est pas responsable en cas de bris des appareils pendant les opérations de désinfection

L'utilisateur d'un AMP est responsable du nettoyage et de la désinfection routinière de l'appareil.

L'utilisateur doit nettoyer et désinfecter l'appareil au début et à la fin de chaque quart de travail, et avant et après avoir utilisé l'appareil auprès d'un patient (similaire au nettoyage de stéthoscopes ou d'autres dispositifs médicaux entre chaque patient).

RÉFÉRENCE :

POL-241	Politique sur l'utilisation acceptable des technologies de l'information
0720-03-010	Politique sur la gestion des mots de passe
POL-243	Politique sur la sécurité des actifs informationnels
Programme de contrôle des infections	Manuel de contrôle des infections, contexte adulte et pédiatrique
MSSS04-002	Principes directeurs de sécurité pour les télécommunications, 2007-10-03
MSSS03-003	Lignes directrices dans le déploiement et la mise en opération de technologie sans fil, 2007-04-12