



Technologies de l'information

DIRECTIVE

MSSS-DIR09

Utilisation exclusive du « Sondage de planification » pour faciliter l'organisation des rencontres selon la disponibilité des participants

Version : 1.0

Approuvé par: **Boris Gueissaz-Teufel, Sous-ministre adjoint**

Dernière mise à jour: 2023-11-21

Contexte

Parce que l'intelligence collective permet aujourd'hui de répondre à de nouvelles problématiques et à dessiner les solutions de demain, un temps considérable est alloué aux échanges collaboratifs, impliquant souvent différents secteurs, voire plusieurs organisations.

Bien que le réflexe de collaboration soit bien établi, l'orchestration de ces rencontres, en fonction des disponibilités de chaque participant, parfois externe à l'organisation et dont l'agenda n'est pas partagé, peut vite s'avérer complexe et énergivore pour son organisateur. Aussi, afin de réduire les efforts et la potentielle frustration associés à cette logistique, certains utilisateurs se tournent vers des services en ligne gratuits, tels que « Doodle », pour concevoir des sondages de disponibilités et les acheminer aux participants.

Ce recours à des solutions en ligne gratuites et non sécurisées contrevient définitivement aux orientations gouvernementales à cet égard et pourrait mettre à risque la sécurité de l'information du ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) comme du réseau (RSSS).

Objectifs

Cette directive vise la recommandation d'une solution infonuagique de planification des rencontres et de sondages de disponibilités, efficace et suffisamment intuitive pour répondre adéquatement au besoin du plus grand nombre, tout en respectant les exigences gouvernementales et ministérielles en matière de sécurité de l'information.

Elle consiste également au partage des orientations proscrivant le recours aux services en ligne gratuits non référencés par le MSSS et des risques de sécurité inhérents¹ à de telles pratiques, pour fin de sensibilisation auprès de l'ensemble des utilisateurs.

Champ d'application

Cette directive s'applique à tous les organismes relevant du Dirigeant réseau de l'information (DRI), plus précisément :

- Au ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Aux établissements visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS - L.R.Q., c. S-4.2);
- Au Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5);
- À la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik
- Aux centres de communication santé visés par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2);

¹ Ces risque peuvent, par exemple, causer des fuites massives d'information sensible détenue par le MSSS ou le RSSS ou faciliter l'usurpation de l'identité par une personne malveillante, etc.

- Au Commissaire à la santé et au bien-être.

Cadre de référence

- Politique provinciale de sécurité de l'information
- Cadre provincial de gestion de la sécurité de l'information
- Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins
- Directive sur la cybersécurité
- Règle particulière sur la sécurité organisationnelle
- Présentation des 12 exigences du MCN (inonuagique)
- Description de chaque exigence du MCM (inonuagique)

Outils de planification de rencontres et de sondages de disponibilités

Dans un contexte de travail collaboratif, où les échanges entre différents secteurs, organisations ou encore partenaires sont privilégiés, il est courant d'être confronté à des efforts de planification, parfois énergivores, pour aligner les disponibilités de chacun.

Bien que l'agenda Outlook facilite la comparaison des disponibilités entre participants d'une même organisation, il exige toutefois des efforts manuels pour trouver les créneaux communs disponibles, n'offre aucun aperçu sur l'agenda des membres externes à l'organisation et ne permet pas de soumettre différentes propositions d'horaire aux participants pour recueillir leur préférence.

Aussi, par souci d'efficacité dans la planification de ce type de rencontres, de nombreux utilisateurs se tournent vers des solutions en ligne populaires et accessibles, mais comportant des enjeux sécurité élevés. Aujourd'hui, plus d'une vingtaine de solutions gratuites, spécialisées en planification de rencontres et/ou sondages de disponibilités, sont référencées. Conviviales, simples d'utilisation et hautement accessibles, elles semblent s'être démocratisées jusque dans l'appareil gouvernemental, en construisant leur popularité sur la force du « bouche-à-oreille » de nombreux utilisateurs convaincus des gains d'efficacité et d'efficience offerts par ce type de solutions d'aide à la planification de rencontres.

Toutefois, malgré les bénéfices incontestables de ces solutions en termes de temps, de réduction des efforts et d'expérience globale, pour l'organisateur comme les participants, se cachent d'importants enjeux de sécurité de l'information, pouvant mettre à risque l'organisation. En effet, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) précise que le recours à tout service en ligne « grand public » non référencé doit être un réflexe à proscrire pour limiter le partage d'informations pouvant être exploitées par les fournisseurs à des fins commerciales ou publicitaires. Considérant que l'éthique et les intentions des fournisseurs de ces solutions ne peuvent être vérifiées, les adresses courriels gouvernementales nominatives, partagées à ces derniers, pourraient être utilisées à mauvais escient. Par exemple, lors d'une tentative d'hameçonnage, un pirate informatique pourrait chercher à reproduire un groupe de personnes habituées à travailler ensemble et à diminuer ainsi le réflexe de vigilance des utilisateurs davantage susceptibles de cliquer sur des liens malveillants.

Cependant, considérant les gains de productivité indiscutables générés par une solution d'affaires facilitant la planification des rencontres et transformée par le numérique, l'identification et la recommandation d'une alternative aussi efficace, conviviale, sécuritaire et infonuagique étaient essentielles. Aussi, après analyse des solutions disponibles au MSSS, dans l'objectif de favoriser une réutilisation efficace et responsable des leviers numériques déjà en place, l'adéquation du besoin d'affaires avec la fonctionnalité « Sondage de planification » s'est imposée comme une évidence.

En effet, incluse dans la suite Microsoft Office 365 répondant aux exigences de sécurité et déjà accessible à l'ensemble du personnel, du MSSS comme du RSSS, la fonctionnalité « Sondage de planification » est un outil éprouvé et intuitif, spécialisé dans la planification efficace des rencontres selon la disponibilité et la préférence des participants. De plus, cette fonctionnalité étant directement intégrée dans l'application Outlook, la complémentarité des fonctions, comme la synchronisation de l'outil avec l'agenda des participants internes, bonifie l'expérience et l'efficacité des utilisateurs.

Conclusions

Considérant l'adéquation évidente de la fonctionnalité « Sondage de planification » avec le besoin d'affaires des utilisateurs, son caractère natif et intégré aux outils Microsoft Office 365 répondant aux exigences de sécurité et dont la complémentarité bonifie l'expérience et l'efficacité des utilisateurs, seule l'utilisation du « Sondage de planification » est autorisée.

De plus, pour fin de rappel et de sensibilisation quant aux enjeux de sécurité liés à l'utilisation de solutions en ligne gratuites il est essentiel que l'information soit relayée en continu afin de rehausser collectivement le réflexe de vigilance à l'égard des services en ligne gratuits.

Mise en application

Par conséquent, l'ensemble des utilisateurs devra recourir, exclusivement, à la fonctionnalité « Sondage de planification » accessible depuis Outlook pour faciliter l'organisation des rencontres selon la disponibilité des participants. Des guides d'utilisation ont été réalisés « [Articles de sondage de planification - Support Microsoft](#) » et sont disponibles sur le [Mon portail M365](#) afin d'accompagner le changement et d'en démocratiser l'usage.

De plus, il est nécessaire de diffuser, à l'échelle du MSSS et du RSSS, des avertissements concernant l'utilisation de services en ligne non approuvés, en mettant l'accent sur la sensibilisation relative aux risques liés à la sécurité de l'information.

Parce que le MSSS s'inscrit dans une transformation numérique responsable et souhaite limiter le téléchargement ainsi que l'envoi de ses communications, le partage de l'adresse électronique de ce document est à privilégier : [TI MSSS - Orientations et gouvernance](#).