

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUER

Québec, le 4 avril 2020

AUX PRÉSIDENTES-DIRECTRICES GÉNÉRALES ET AUX PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX, DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

AUX DIRECTEURS DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

**Bulletin COVID-19 – Télésanté #13**

**Déploiement des abonnements Reacts**

Reacts est une des solutions de collaboration sécurisée retenue pour la télésanté. Le déploiement des abonnements visant les médecins spécialistes, les médecins omnipraticiens du Québec ainsi que les chirurgiens maxillo-faciaux est en cours. Le déploiement des abonnements Reacts Pro pour les besoins autres que les médecins est aussi amorcé. L'annexe 1 présente des instructions pour l'activation et l'utilisation.

**Achats d'équipement écrans, ordinateurs portables, téléphones (IP et portables) et numériseurs**

Afin d'assurer le soutien adéquat des équipements, les acquisitions doivent être effectuées par les directions informatiques des établissements.

**Licences et modules reliés au système d'information en pharmacie (SIP)**

L'achat de licences et de modules reliés au SIP doit être faite par les établissements avec la contribution de leurs services informatiques pour l'installation notamment.

**Casques d'écoute**

Des règles de nettoyage de l'équipement de télésoins, notamment pour les casques d'écoute, ont été rendues disponibles sur le site des outils.

... 2

## Sécurité du réseau

Afin d'éviter des problèmes de performance ou de sécurité, nous vous rappelons l'importance de maintenir le réseau de télécommunication de l'établissement séparé du réseau de télécommunication hors mission (pour les patients). Seuls les équipements autorisés par l'établissement peuvent être connectés aux réseaux de mission. Nous faisons appel à votre vigilance concernant les équipements personnels tels que Amazon Echo Show, Google Nest Hub qui ne doivent absolument pas être branchés au réseau de mission.

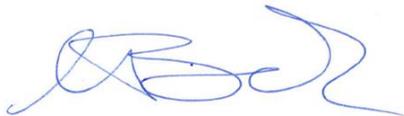
## Zoom et la sécurité

Concernant l'outil Zoom, nous tenons à préciser qu'il existe plusieurs types de licences possibles. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a opté pour une licence spécifique à la santé basée au Canada, donc il ne s'agirait pas des versions mentionnées dans les précédents articles. De plus, des configurations particulières de l'outil ont été mises en œuvre pour assurer la protection des renseignements personnels; le tout basé sur les recommandations du fournisseur.

Notre équipe de sécurité et certains spécialistes de la télémédecine ont rencontré le fournisseur Zoom pour avoir réponse à ses questions. Les échanges avec le fournisseur nous ont permis de comprendre que les problématiques citées dans les journaux n'étaient pas applicables à la licence santé et aux infrastructures canadiennes utilisées. Le chiffrement serait bien de 256 bits et ceux-ci rappellent que le chiffrement bout en bout n'est interrompu que lorsque certains utilisateurs se joignent aux conférences à partir de leur téléphone ordinaire. Ils recommandent d'ajouter un mot de passe à la conférence afin de s'assurer que seules les personnes ciblées puissent participer. Finalement, plusieurs correctifs auraient été apportés depuis les derniers jours sur le logiciel et ils recommandent une mise à jour à la dernière version.

Dans tous les cas, le MSSS surveille de près la situation.

Le sous-ministre associé,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'L. Bouchard', written in a cursive style.

Luc Bouchard

c. c. M. Yvan Gendron, MSSS  
Présidentes-directrices générales adjointes et présidents-directeurs généraux adjoints des établissements publics de santé et de services sociaux

N/Réf. : 20-DI-00167-12

## Annexe 1

### **Instructions pour la création des comptes Reacts pour les établissements**

- Les comptes (autres que les abonnements des médecins déjà assignés) sont créés selon une approche par établissement.
- Deux approches sont possibles :
  - a. En lot : les demandes de création de comptes (autres que les abonnements des médecins déjà assignés) peuvent être adressées directement au MSSS à l'adresse [dgaoa@msss.gouv.qc.ca](mailto:dgaoa@msss.gouv.qc.ca) selon le formulaire ci-dessous.



REACTS Gabarit de demandes de licences

- Unitaire : Les abonnements à créer peuvent être saisis directement dans le formulaire à l'adresse : <https://app.smartsheet.com/b/form/4977377dc4444409ae0c57a700c2f52e>
- Un justificatif du besoin des abonnements doit être fourni. Cette étape est obligatoire pour que le MSSS puisse procéder au paiement des abonnements.
- b. Les informations fournies permettront par ailleurs de fournir des statistiques d'utilisation uniformes aux établissements et au MSSS tout en assurant un suivi adéquat des clauses du contrat provincial.

### **Processus de création de compte Reacts par utilisateur**

- c. Chaque détenteur de compte recevra un courriel qui contiendra un lien URL qui le conduira à une page web pour finaliser son processus d'inscription et recevra une confirmation après la création du compte.

### **Formations à venir**

- Des formations sont prévues prochainement pour les « superutilisateurs » des établissements qui pourront apporter un soutien pratique aux utilisateurs.
- De plus, le site Internet <http://telesante.quebec/> regroupe différentes boîtes à outils sur les solutions de télésanté en déploiement ainsi que les coordonnées du Centre de coordination en télésanté (CCT) des établissements. Le site fera l'objet d'une évolution constante pour répondre aux besoins des utilisateurs. Les établissements sont invités à s'y référer régulièrement. Merci de débloquent l'extension .quebec pour les établissements concernés.
- Par ailleurs, plusieurs outils et trousseaux d'information seront mis à la disposition des cliniciens et des patients qui utiliseront l'application. Des instructions complètes pour le démarrage de l'utilisation des abonnements Pro, Standard, et les abonnements pour les patients (invités) sont disponibles sur le site web de Reacts : <https://reacts.com/fr/demarrage/>. Le site a aussi une section « [Tutoriels](#) » ainsi qu'une page de « [Foire aux questions](#) » très utile à consulter avant la première utilisation.

**L'établissement doit identifier le nom de ces superutilisateurs auprès de son CCT d'appartenance d'ici lundi 6 avril 2020 en fin de journée aux adresses de soutien régulières des CCT de son territoire de Réseau universitaire intégré de Santé et de Services sociaux.**

### **Soutien aux établissements**

- La structure actuelle des services de télésanté continuera à être utilisée. Les superutilisateurs, les répondants de ce dossier et les pilotes peuvent continuer à contacter la ligne de soutien habituelle des CCT de leurs territoires respectifs. Toutefois, considérant la forte demande d'accompagnement afférente au contexte actuel, leur niveau de service offert peut en être impacté.
- **Le soutien de proximité (niveau 1) sera assumé par l'établissement pour les établissements supportant déjà Reacts ou ayant manifesté un intérêt pour cette technologie dans le cadre du déploiement actuel. Ainsi, si les abonnements octroyés aux médecins n'ont pas été demandés par l'établissement, le support doit être fourni par le fournisseur et non par l'établissement.**
- Le fournisseur s'occupe de fournir le support relié à l'application mais n'est pas responsable du support relié aux processus cliniques reliés à l'utilisation de la télémédecine, aux questions reliées aux besoins logistiques locales des établissements, aux questions sur la facturation, etc.
- L'utilisation des superutilisateurs à cette fin est fortement recommandée. Par ailleurs, les pilotes cliniques et technologiques de la télésanté des établissements seront en mesure d'assister les utilisateurs de leurs établissements dans la mise en place des services virtuels et de faire le lien avec les CCT de leurs territoires respectifs pour support et accompagnement.

### **Informations importantes**

- Les comptes Reacts Pro fournis doivent être dédiés à la réalisation des activités cliniques telles que des consultations virtuelles avec les patients ou entre les professionnels de santé.
- Reacts est un outil de collaboration qui permet notamment les fonctionnalités de messagerie instantanée, de communication vidéo sécurisée, de partage d'écrans et de documents, de bibliothèques de fichiers, etc. en partie comparable à Microsoft Teams. L'application peut donc être utilisée autant pour les communications sécurisées entre professionnels qu'avec les patients et leurs familles.
- Reacts offre également des fonctionnalités pour l'assistance et le support à distance notamment des outils de réalité augmentée et de pointeurs virtuels.
- Comme le concept de Reacts en est un de collaboration, il nécessite une acquisition d'abonnements pour permettre la tenue d'activités de télésanté. Ainsi, Reacts peut être utilisé pour des communications via messagerie instantanée ou pour des téléconsultations multidisciplinaires avec des participants ayant des abonnements Reacts. Les sessions vidéo peuvent être en mode un-à-un ou en mode conférence (maximum de six participants total).

- Les abonnements Reacts de type Pro permettent d'inviter gratuitement des patients (pas de limite) avec un accès « invité ». Ces accès « invités » ont certaines restrictions pour respecter les éléments de sécurité et confidentialité. Un professionnel peut inviter un patient à un rendez-vous virtuel SANS que le patient ne se retrouve dans la liste de contact du professionnel pour, par exemple, simplement tenir une consultation virtuelle. Le patient est alors [invité via le planificateur de rendez-vous de Reacts](#) (voir Option A de l'étape 5 du démarrage Pro). Le patient peut aussi être [invité à un rendez-vous par une secrétaire ou assistante](#) qui aura aussi besoin d'un abonnement Pro (voir Option B de l'étape 5 du démarrage Pro). Finalement, un professionnel peut vouloir inviter le patient à faire partie de sa liste de contact comme « invité » pour communiquer de façon bilatérale via appel vidéo ou messagerie instantanée (voir Option C de l'étape 5 du démarrage Pro).
- Considérant la nature collaborative de la plateforme et pour des raisons de sécurité et traçabilité, un compte Reacts ne peut être attribué qu'à un individu seulement puisqu'il s'agit d'abonnements nominales. Ainsi, un abonnement Reacts ne peut pas être assigné par exemple à un département pour qu'il le partage.
- Un utilisateur avec un compte Reacts peut utiliser n'importe laquelle des versions de l'application et l'installer sur plusieurs de ses appareils. Pour les ordinateurs (Mac ou PC), on conseille d'utiliser la version web en utilisant le navigateur Chrome. Pour les appareils mobiles (iOS ou Android), Reacts doit être téléchargé du Apple App Store ou du Google Play Store. Une version lourde de Reacts peut aussi être téléchargé pour PC utilisant le système d'exploitation Windows.
- Pour se connecter à Reacts, l'utilisateur doit toujours s'authentifier (en entrant un courriel et mot de passe) pour répondre aux normes et directives sur le respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels. Il est important de prendre note que l'adresse courriel des utilisateurs n'apparaît jamais sur Reacts. Cette dernière est seulement utilisée pour la création de compte, récupération de mot de passe, ou message de mise à jour.