

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| PRO-16-086  | Octroi du droit d'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale du CIUSSS MCQ aux dispensateurs de services |                    |
| Version n° 1  | Entrée en vigueur : 2022-04   | Révisée le : S. O. |
| <input type="checkbox"/> Procédure organisationnelle <input checked="" type="checkbox"/> Procédure de gestion interne <input type="checkbox"/> Procédure spécifique |   |                    |
| <b>Champ d'application :</b> <i>Tous les dispensateurs de services utilisateurs des systèmes d'imagerie médicale du CIUSSS MCQ</i>                                  |   |                    |
| <b>Installation(s) :</b> Toutes les installations du CIUSSS MCQ   |   |                    |
| <b>Territoire(s) visé(s) :</b> Tous les territoires du CIUSSS MCQ   |   |                    |
| <b>Service(s) visé(s) :</b> Tous les services du CIUSSS MCQ   |   |                    |

## 1. PRÉAMBULE

Les façons d'offrir les soins de santé et les services sociaux à la population québécoise ont grandement évolué ces dernières années. Le virage ambulatoire et la modernisation des modes de prestation de ces soins et de ces services ont entraîné des changements majeurs dans les caractéristiques du réseau sociosanitaire. Les périodes de traitement et leur suivi demandent la participation de multiples professionnels, de disciplines et de niveaux de spécialisation variés, travaillant dans des lieux différents. Les échanges d'informations qui en découlent doivent être soutenus par la mise en place de technologies de l'information ou d'actifs informationnels. Le besoin se faisant de plus en plus pressant d'obtenir une information fiable, il faut, à partir d'un consentement éclairé, y avoir accès instantanément, en tout lieu, et pouvoir la communiquer en toute sécurité, en conformité avec les valeurs et les principes associés à la protection de la vie privée. (*Cadre global de gestion des actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux du MSSS, p.7*).

Par ailleurs, le CIUSSS MCQ reconnaît que l'information est essentielle à ses opérations courantes et qu'elle doit faire l'objet d'une évaluation, d'une utilisation appropriée et d'une protection adéquate comme en font foi les politiques adoptées à cet égard. Ainsi, dans la foulée de la *Politique d'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur (PO-16-002)* et la *Politique de sécurité informationnelle (PO-18-001)* du CIUSSS MCQ, des procédures doivent être élaborées pour préciser l'accès et l'utilisation de certains actifs informationnels et des informations qui y sont contenues.

Enfin, la *Politique encadrant l'utilisation des ressources matérielles et humaines de l'établissement par les Dispensateurs de services (PO-10-028)* a été adoptée par le conseil d'administration de l'établissement conformément à la Circulaire 2014-009 émanant du MSSS afin de régir l'utilisation, par des dispensateurs de services privés, des ressources humaines et matérielles de l'établissement.

En ce qui a trait à la présente procédure, notez que celle-ci vise essentiellement les dispensateurs de services utilisateurs des systèmes d'imagerie médicale du CIUSSS MCQ.

## 2. OBJECTIF GÉNÉRAL

La présente procédure vise à encadrer l'utilisation des ressources matérielles et humaines du CIUSSS MCQ par les Dispensateurs de services utilisateurs des systèmes d'imagerie médicale du CIUSSS MCQ en établissant notamment, i) les termes et conditions entourant leurs activités, ii) les critères d'octroi et de gestion des droits d'accès aux systèmes d'imagerie médicale, et iii) la tarification et la facturation applicable, le tout, conformément aux lois, règlements, normes, politiques et procédures en vigueur.

## 3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les objectifs spécifiques de la présente procédure sont :

- D'encadrer l'octroi des droits d'accès aux systèmes d'imagerie médicale à certaines catégories de membres du personnel des Dispensateurs de services répondant à des exigences précises et qui nécessitent un tel accès dans le cadre de l'exécution de leurs tâches ainsi qu'en fonction de leur travail pour des usagers ayant consulté au CIUSSS MCQ;
- D'assurer que les Dispensateurs de services utilisateurs des systèmes d'imagerie médicale du CIUSSS MCQ priorisent la clientèle du réseau de la santé et des services sociaux et que leurs activités ne nuisent pas à la prestation de services du CIUSSS MCQ tel que stipulé dans la Circulaire (2014-009);
- D'assurer de faire connaître la présente procédure aux Dispensateurs de services et à leur clientèle;
- D'assurer la mise en œuvre de modalités favorisant la confidentialité des renseignements personnels.

## 4. DÉFINITIONS

Aux fins d'application de la présente procédure, les termes définis (c'est-à-dire les mots commençant par une lettre majuscule) doivent avoir la signification qui leur est attribuée en vertu de la présente procédure ou à celle qui leur est attribuée en vertu de la politique (PO-10-028), selon le cas.

- **Intervenant reconnu du Dispensateur de services**  
Désigne toute personne exerçant des fonctions pour le Dispensateur de services dans le cadre de sa profession.
- **Dispensateur de services**  
Désigne un organisme privé, à but lucratif ou non (ex. : laboratoire privé, clinique médicale privée, centre de prélèvements privé, pharmacie privée, organisme communautaire, institution religieuse, cabinet privé de professionnels, centre médical spécialisé) visé aux articles 95 et 333.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) (chapitre S-4.2), un professionnel participant qui réalise une ou des activités qui ne sont

pas couvertes par le régime d'assurance maladie du Québec, un professionnel non participant ou désengagé ou toute autre personne offrant de façon individuelle ou au sein d'une entreprise ou d'une personne morale (dentiste, pharmacien, infirmier, infirmier auxiliaire, technologiste médical et autres) des soins et services à des usagers de l'établissement .

- **PACS (Acronyme anglophone de “Picture Archiving and Communication System”)**  
Désigne un système d'archivage et de transmission d'images permettant de gérer les images médicales grâce à des fonctions d'archivage. Il permet la communication via un réseau d'images numériques (format DICOM) avec des ordinateurs disposant de moniteurs à haute définition pour la visualisation des examens effectués en radiologie, et ce, tant en traitement à distance qu'en réseau local. On peut également dire qu'il s'agit d'un « Système d'information organisé en réseau » qui permet d'assurer la saisie, la numérisation, la transmission (intra et inter établissement), l'affichage, le traitement, l'analyse et l'archivage d'images médicales numériques provenant de multiples techniques d'imagerie diagnostique (Office de la langue française, 2003).
- **Secret professionnel**  
Désigne l'obligation légale d'un professionnel de tenir confidentielle toute l'information qu'un usager lui a confiée. C'est le devoir des professionnels, membres d'un ordre professionnel, de respecter le caractère confidentiel de l'information recueillie dans le cadre de ses fonctions. Les autres intervenants travaillant dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou dans un organisme communautaire ou entreprise privée sont, quant à eux, soumis au respect de la confidentialité, tel que stipulé par la loi.
- **Confidentialité**  
Conformément à l'article 19 de la LSSSS, le dossier de l'utilisateur est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans le consentement de ce dernier. Le consentement de l'utilisateur à une demande d'accès à son dossier doit être libre et éclairé.
- **Services assurés**  
Désigne les services suivants : les services visés au paragraphe a) du premier alinéa de l'article 3 de la *Loi sur l'assurance maladie* (chapitre A-29) et les services requis au point de vue dentaire « pour une ablation de dent ou de racine à un bénéficiaire dont l'état de santé nécessite pour ce faire des services hospitaliers », conformément au paragraphe d, du deuxième alinéa de l'article 3, du *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation* (chapitre A-28, r.1).
- **Services non assurés**  
Désigne les services qui ne font pas partie des Services assurés.
- **Systèmes d'information de l'imagerie médicale**  
Systèmes incluant les services de la radiologie, cardiologie, médecine nucléaire ou autres services dont les données sont conservées dans le système d'information radiologique (SIR), PACS ou le système de dictée.

## 5. CONTEXTE LÉGAL ET/OU CONTRACTUEL

L'article 100 de la LSSSS stipule qu'un établissement a pour fonction d'assurer la prestation des services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population. Pour ce faire, il doit gérer avec efficacité et efficience ses ressources humaines, matérielles, informationnelles, technologiques et financières et collaborer avec les autres intervenants du milieu, incluant le milieu communautaire, en vue d'agir sur les déterminants de la santé ainsi que sur les déterminants sociaux, et améliorer l'offre de services à rendre à la population.

L'établissement peut dispenser lui-même les services de santé et les services sociaux requis ou les faire dispenser par un établissement, un organisme ou une personne avec lesquels il a conclu une entente de services visée à l'article 108 de la LSSSS.

La LSSSS contient plusieurs dispositions relativement à la manière dont les établissements de santé et de services sociaux doivent gérer leurs ressources. Ces dispositions sont impératives, c'est-à-dire qu'elles doivent être respectées en tout temps. L'article 100 en constitue un exemple tout comme l'article 265 qui stipule qu'un établissement ne peut disposer de ses biens à titre gratuit ou accorder une subvention à un tiers, sauf dans certaines conditions précises.

Enfin, l'établissement se doit de mettre en place les politiques, procédures et ententes nécessaires au respect des directives émises par le MSSS, telles que la Circulaire (2014-009).

Enfin, l'article 27.1 de la LSSSS stipule *« qu'un établissement peut communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme, si la communication de ce renseignement est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, confié par l'établissement à cette personne ou à cet organisme, à l'exception, sous réserve de l'article 108, de tout mandat ou de tout contrat de service lié à la prestation de certains services de santé ou de services sociaux .*

*Dans ce cas, l'établissement doit confier ce mandat ou ce contrat par écrit et sous peine de nullité.*

*À l'occasion de l'octroi d'un mandat ou d'un contrat de service, l'établissement doit prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements communiqués conformément au présent article bénéficieront d'une protection équivalant à celle prévue à la présente loi dans les cas où le mandat ou le contrat de service peut être confié à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec de même que dans les cas où les renseignements peuvent être communiqués à l'extérieur du Québec.*

*Le tiers qu'une personne ou un organisme s'adjoit pour exercer un mandat ou pour exécuter un contrat est soumis aux mêmes obligations que celles qui sont imposées à une telle personne ou à un tel organisme [...] ».*

## 6. MODALITÉS

### 6.1 Entente de services et d'utilisation des ressources humaines et matérielles de l'établissement

En application de la politique (PO-10-028) et de la présente procédure, le CIUSSS MCQ peut accepter d'accorder des droits d'accès à ses systèmes d'imagerie médicale à certaines catégories de membres du personnel des Dispensateurs de services répondant à des exigences précises et qui nécessitent un tel accès dans le cadre de l'exécution de leurs tâches ainsi qu'en fonction de leur travail pour des usagers ayant consulté au CIUSSS MCQ. Pour ce faire, il est notamment requis que le Dispensateur de services visé intervienne à l'Entente de services et d'utilisation selon le modèle d'entente prescrit par le CIUSSS MCQ et qu'il respecte en tout temps les termes et conditions qui y sont contenues. Toute contravention à cette Entente de services et d'utilisation par le Dispensateur de services visé ou l'un ou l'autre des membres de son personnel peut entraîner la résiliation immédiate de cette entente et par conséquent le retrait des droits d'accès accordés.

Par exemple, l'utilisation d'un droit d'accès aux systèmes d'imagerie médicale aux fins de la réalisation de services non assurés ou à des fins personnelles constitue une utilisation non autorisée entraînant la résiliation automatique de l'Entente de services et d'utilisation et le retrait des droits d'accès.

### 6.2 Demande d'un droit d'accès

Tout Dispensateur de services qui estime que l'un ou l'autre des membres de son personnel, lequel doit être un membre actif et en règle d'un ordre professionnel reconnu par le CIUSSS MCQ, nécessite un accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale dans le cadre de son travail aux fins de réaliser des Services assurés auprès d'usagers du CIUSSS MCQ doit remplir, signer et acheminer le formulaire «Demande d'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale CIUSSS MCQ» (FOR-16-803). Le formulaire doit être signé par le Dispensateur de services demandeur et envoyée par courriel au coordonnateur du service d'imagerie médicale et médecine nucléaire du CIUSSS MCQ à l'adresse *04imageriemedicale@ssss.gouv.qc.ca*. La demande sera évaluée par le coordonnateur du service d'imagerie médicale et médecine nucléaire en regard notamment des critères suivants :

- L'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale doit être utilisé pour les usagers du CIUSSS MCQ, et ce, dans le cadre de Services assurés exclusivement;
- L'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale doit permettre au médecin de donner une conduite médicale rapidement dans un cadre diagnostique;
- Permettre au radiologiste ou à l'Intervenant reconnu du Dispensateur de services d'effectuer un suivi ou un contrôle en lien avec un épisode de soins que l'utilisateur a reçu au CIUSSS MCQ;
- L'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale doit permettre un soutien immédiat dans des circonstances où le médecin détenant des privilèges d'exercice au CIUSSS MCQ est dans l'incapacité de procéder à une intervention sans avoir pu visualiser les images au préalable et qu'il ne peut lui-même s'identifier au PACS en raison de circonstances particulières (ex. : porteur de gants stériles lors d'une intervention médicale);

- Dans le cadre d'une évaluation ou d'un repositionnement de matériel médical, et ce, en lien avec son titre d'emploi et les droits octroyés;
- Afin d'exécuter une manipulation en lien direct avec l'évolution au plan radiologique et afin de guider le médecin ou l'intervenant reconnu du Dispensateur de services dans l'exécution de la tâche ou en prévention d'une manipulation à risque (ex. : réalisation d'un plâtre);
- Les images visualisées à même le PACS ne serviront pas à des fins diagnostiques, sauf dans le cas où c'est un médecin qui les visualise.

L'accès aux différents types d'examens sera déterminé en fonction de ce qui précède et des justifications fournies au formulaire (FOR-16-803). L'accès demandé doit être en lien direct avec les tâches du médecin ou de l'intervenant (ex. : accès aux images de tomodensitomètre (scan), radiographies des poumons, radiographies des membres, échographies, etc.) dans le cadre d'un Service assuré.

Si la demande est acceptée, le CIUSSS MCQ transmettra au Dispensateur de services visé à l'adresse courriel indiquée dans le formulaire (FOR-16-803), les instructions nécessaires afin de mettre en place le droit d'accès.

Le CIUSSS MCQ se réserve le droit de refuser toute demande de droit d'accès, et ce, sans avoir à justifier ses motifs. L'octroi d'un tel droit constitue une prérogative du CIUSSS MCQ conférée par la LSSSS, et non une obligation.

### **6.3 Tarification et facturation**

Conformément à la Circulaire, à la LSSSS et à la politique (PO-10-028), pour obtenir des droits d'accès aux systèmes d'imagerie médicale et les maintenir, les Dispensateurs de services devront défrayer les coûts des services rendus et des ressources humaines et matérielles fournis par le CIUSSS MCQ conformément à la tarification et aux modalités de facturation établies par le CIUSSS MCQ, le tout selon les termes et conditions prévues à l'annexe A ci-jointe.

### **6.4 Gestion des renseignements personnels incluant les dossiers des usagers**

En vertu de l'article 27.1 de la LSSSS, le CIUSSS MCQ peut, sous certaines conditions, communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme avec lequel il a conclu une entente de services conformément à l'article 108 de la LSSSS, et ce, pour autant que ce renseignement est nécessaire à l'exécution dudit contrat de services. Le consentement de l'utilisateur n'est pas requis pour autant que l'ensemble des conditions prévues à ces dispositions soient respectées.

En raison des particularités technologiques propres aux systèmes d'imagerie médicale, il est impossible de circonscrire l'accès au seul renseignement contenu au dossier d'un usager nécessaire à l'exécution du service visé par l'Entente de services et d'utilisation des ressources humaines et matérielles de l'établissement. Les systèmes d'imagerie médicale contiennent d'autres renseignements du dossier de l'utilisateur concerné, le cas échéant. En conséquence, les termes et conditions de la présente procédure incluant notamment celles spécifiées au formulaire (FOR-16-803) visent à s'assurer que les personnes auxquelles un accès aux systèmes d'imagerie médicale est accordé ne consultent que les renseignements nécessaires à l'exécution du service pour lequel un usager est référé à un Dispensateur de service.

Nonobstant ce qui précède, dans un souci de transparence, il est nécessaire d'informer l'utilisateur concerné de ce qui précède afin qu'il puisse consentir ou refuser la réception d'un service visé par une Entente de services et d'utilisation des ressources humaines et matérielles par un Dispensateur de services. En conséquence, le Dispensateur de services doit informer l'utilisateur de la manière et selon les exigences déterminées par le CIUSSS MCQ, lesquelles sont décrites à l'Entente de services et d'utilisation des ressources humaines et matérielles.

## **6.5 Encadrement**

L'encadrement des Dispensateurs de services visés par la présente procédure est partagé entre plusieurs intervenants du CIUSSS MCQ dont la direction des services multidisciplinaires, le service de l'imagerie médicale et médecine nucléaire, la direction des ressources informationnelles, la direction de la logistique, le service des archives médicales, le service des affaires juridiques et la direction des ressources financières.

## **7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **Direction de la logistique**

- Est responsable de transmettre l'entente 108 à la Direction des ressources financières et à la Direction des services multidisciplinaires.

### **Direction des ressources financières**

- Est responsable d'effectuer la facturation aux Dispensateurs de services et d'aviser la Direction des services multidisciplinaires en cas de non paiement.

### **Direction des services multidisciplinaires**

- Est responsable de l'application de la présente procédure et de son respect par les Dispensateurs de services.

### **Service d'imagerie médicale et médecine nucléaire**

- Est responsable d'évaluer la pertinence de l'accès demandé en regard des explications et des tâches exécutées par le demandeur et de l'octroi des accès, le cas échéant;
- Supervise les activités relatives à l'encadrement des Dispensateurs de services;
- S'assure de transmettre toute information pertinente en lien avec les activités de radiologie aux Dispensateurs de services.

### **Dispensateur de services**

- S'assure de la pertinence de toute demande d'octroi de droits d'accès devant être déposée au CIUSSS MCQ;

- S'assure que le demandeur a bien été informé de tous les droits d'accès et des impacts administratifs advenant le non-respect des politiques et procédures notamment d'un accès à des fins personnelles;
- Avise sans délai le coordonnateur de l'imagerie médicale et médecine nucléaire du CIUSSS MCQ relativement à toute situation où il constate, ou qui est portée à sa connaissance concernant tout manquement à l'égard des politiques, procédures et/ou de l'Entente de services et d'utilisation à laquelle il est intervenu;
- Assure un suivi de contrôle envers l'accès et avise sans délai le service d'imagerie médicale et médecine nucléaire lors d'un manquement aux règles établies;
- Est responsable de prendre connaissance des modalités de l'Entente de service et d'utilisation;
- Respecte et assure le respect par tous et chacun des membres de son personnel incluant ceux auxquels un droit d'accès a été accordé, de la politique (PO-10-028), de la présente procédure ainsi que l'ensemble des termes et conditions prévues à l'Entente de services et d'utilisation à laquelle il intervient. À cet effet, le Dispensateur de services doit sensibiliser chacun des membres de son personnel incluant ceux auxquels un droit d'accès a été accordé, aux conditions d'octroi des droits d'accès et de leur utilisation;
- Respecte les dispositions de la Circulaire (2014-009), de la LSSSS et de toutes autres lois, règlements, politiques, procédures, directives, normes de toute autorité gouvernementale et/ou de l'établissement applicables à l'Entente de services et d'utilisation et/ou aux droits d'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale;
- Défraye les coûts décrits à l'annexe A de la présente procédure et en conformité aux dispositions de l'Entente de services et d'utilisation en vigueur;
- Avise le CIUSSS MCQ lors d'une modification de statut de membre de l'ordre professionnel de tout intervenant reconnu du Dispensateur de services;

#### **Les membres du personnel du Dispensateur de services auxquels un droit d'accès est accordé**

- Respectent l'ensemble des termes et conditions prévu au formulaire «FOR-16-803 Demande d'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale CIUSSS MCQ» auquel ils sont intervenus dans le cadre de la demande d'accès ainsi que des termes et conditions contenus dans tout document dont il est fait référence dans ce formulaire.

#### **Service des archives médicales**

- Procède à l'audit annuel (journalisation des dossiers consultés) et à tout audit ponctuel et aléatoire, le cas échéant.

## **8. ANNEXES**

Annexe A : Liste des coûts de l'octroi des systèmes d'information de l'imagerie médicale à un Dispensateur de services.



## 9. BIBLIOGRAPHIE

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) et notamment l'article 19, l'article 27,1 et l'article 108;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q c. A-2.1);
- Loi sur les archives (L.R.Q., c. A-21.1);
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., chapitre C-1.1);
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements (c. S-5, r.3.01);
- Cadre global de gestion des actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux du MSSS;
- Politique de sécurité concernant les actifs informationnels du CIUSSS MCQ (PO 18-001);
- Procédure de transmission inter-installation CIUSSS MCQ des informations contenues aux dossiers de l'utilisateur (PRO 16-025);
- Politique d'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur (PO 16-002).

## 10. OUTILS COMPLÉMENTAIRES

FOR-16-803 Demande d'accès aux systèmes d'information de l'imagerie médicale du CIUSSS MCQ

FOR-16-804 Refus de divulgation d'informations confidentielles à un dispensateur de services

## 11. MOTS CLÉS

Accès, imagerie médicale, dispensateurs.

## 11. SIGNATURES

|                             |   |       |
|-----------------------------|---|-------|
| <b>ÉLABORATION :</b>        | André Tremblay, coordonnateur du service d'imagerie médicale, médecine nucléaire et transcription médicale – DSM  |       |
| <b>COLLABORATION :</b>      | Justin Trudel, avocat – DRHCAJ<br>Nathalie Carrier, coordonnatrice - Accueil-admission, centrale de rendez-vous et archives médicales – DSM<br>Patricia Cossette, directrice adjointe - Programme Dossier santé numérique (P-DSN) – DRI |       |
| <b>ANNULE ET REMPLACE :</b> | CSSSAE  | S. O. |
|                             | CSSSBNY   | S. O. |
|                             | CSSSD   | S. O. |
|                             | CSSSÉ   | S. O. |
|                             | CSSSHSM   | S. O. |
|                             | CSSSM   | S. O. |
|                             | CSSSTR  | S. O. |
|                             | CSSSVB  | S. O. |
|                             | Agence  | S. O. |
|                             | CJMCQ   | S. O. |
|                             | CRDITED   | S. O. |
|                             | Domrémy   | S. O. |
| InterVal                    | S. O.   |       |
| <b>ADOPTÉ PAR :</b>         | Comité de direction<br><br><i>Original signé par</i><br><br>_____<br>Gilles Hudon pour<br>Carol Fillion, Président directeur général<br><br>2022-04-15<br>Date  |       |
| <b>RÉVISION :</b>           | 2027  |       |

**FRAIS ASSOCIÉS À L'ACCÈS  
AUX SYSTÈMES D'INFORMATION D'IMAGERIE MÉDICALE**

Des frais annuels seront exigés par utilisateur pour couvrir les sommes nécessaires au CIUSSS MCQ pour le maintien de l'accès.

**Frais de 1 250 \$ annuellement par utilisateur**

Ces frais couvrent :

- Jeton virtuel;
- Accès au bureau virtuel de l'intervenant (incluant les différentes licences);
- Maintien des différents systèmes d'information présents dans le portail applicatif ou virtuel (Synaps, Crescendo, etc.);
- É à distance via le 819 697-3001, 24h/24;
- Vérification et analyse de journalisation.