

eHealth Ontario

Guide d'accès à ONE® Mail Direct au moyen d'appareils mobiles

Version : 2.2

N° du document : 3292fr

Auteur du document : Équipe des produits ONE Mail

Table des matières

1	À propos du guide	1
1.1	Introduction	1
1.2	Public.....	1
1.3	Conditions d'utilisation	1
1.4	Soutien	1
2	Aperçu de ONE Mail	2
2.1	Contexte.....	2
2.2	Comparaison entre ONE Mail et d'autres services de messagerie électronique	2
2.3	Sécurité de ONE Mail	3
2.4	Confirmation d'identité : ONE ID	3
3	Remarque sur le nom d'utilisateur, l'adresse de courriel et le mot de passe	3
4	Description de Microsoft Exchange ActiveSync	4
5	Configuration rapide : paramètres Exchange ActiveSync pour les utilisateurs avancés	4
6	Configuration d'Exchange ActiveSync pour Apple iOS	6
6.1	Préambule.....	6
6.2	Procédure.....	6
6.3	Utilisation de plusieurs comptes de courriel sur le même appareil.....	10
6.4	Suppression des données de l'appareil.....	10
7	Configuration d'Exchange ActiveSync pour Android	11
7.1	Préambule.....	11
7.2	Procédure.....	11
7.3	Utilisation de plusieurs comptes de courriel sur le même appareil.....	18
7.4	Suppression des données de l'appareil.....	20
8	Configuration d'Exchange ActiveSync pour BlackBerry 10	21
8.1	Préambule.....	21
8.2	Procédure.....	21
8.3	Accès au compte	28
8.4	Suppression des données de l'appareil.....	29
9	Configuration d'Exchange ActiveSync pour Windows Phone	30
9.1	Préambule.....	30
9.2	Procédure.....	30
9.3	Suppression des données de l'appareil.....	35
10	Gestion de la taille de la boîte aux lettres	35
11	Gestion d'un compte dormant	35
12	Sécurité	36
12.1	Politiques.....	36
12.2	Mots de passe.....	36

12.3	Délai d'inactivité (verrouillage).....	36
12.4	Suppression des données de l'appareil	37
12.5	Perte ou vol de l'appareil.....	37
12.6	Intervalle de rafraîchissement des politiques.....	37
12.7	Conseils en matière de sécurité.....	37
13	Dépannage en cas d'incapacité de se connecter à ONE Mail.....	40

1 À propos du guide

1.1 Introduction

Le présent guide décrit la manière dont les utilisateurs du système de messagerie électronique sécurisé ONE Mail Direct de cyberSanté Ontario peuvent configurer leurs appareils mobiles pour accéder à ONE Mail.

Des conseils en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité pour les appareils mobiles sont également inclus.

Le présent guide couvre les appareils iOS (Apple), Android, BlackBerry et Windows Phone et peut également se révéler utile pour d'autres types d'appareils.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès au service ONE Mail à partir d'un navigateur Web ou d'un logiciel de messagerie électronique, consultez le guide approprié sur le [site Web des ressources ONE Mail](#).

1.2 Public

Le présent guide est conçu pour les personnes qui souhaitent intégrer leurs appareils mobiles à Microsoft Exchange ActiveSync pour accéder aux comptes ONE Mail Direct.

1.3 Conditions d'utilisation

Les utilisateurs qui choisissent d'accéder au service ONE Mail par des appareils mobiles doivent comprendre et respecter toutes les déclarations juridiques et les déclarations en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité contenues dans l'annexe sur les services ONE Mail Direct, en plus des politiques de l'organisation touchant l'utilisation d'Exchange ActiveSync et d'autres moyens de connexion.

Le présent document n'a pas préséance sur les annexes juridiques. En cas d'écart entre les renseignements présentés ici et ceux contenus dans l'annexe sur les services ONE Mail Direct, ceux de l'annexe sont considérés comme justes.

1.4 Soutien

L'annexe sur les services ONE Mail Direct décrit le soutien fourni par cyberSanté Ontario.

Le soutien technique du client constitue la première ligne de soutien dont il dispose. Par ailleurs, le service de dépannage de cyberSanté Ontario est à sa disposition jour et nuit :

1-866-250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour ce qui est du soutien concernant l'appareil mobile comme tel, notamment les problèmes généraux de connexion à Internet, communiquez avec le fournisseur de l'appareil ou du réseau.

2 Aperçu de ONE Mail

2.1 Contexte

Le service ONE Mail est un système de messagerie électronique sécurisé fourni et financé par cyberSanté Ontario, un organisme du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

ONE Mail assure l'envoi de courriels entièrement chiffrés de l'expéditeur au destinataire chaque fois que ces derniers utilisent le service.

Les fournisseurs de soins de santé de l'Ontario peuvent utiliser le service ONE Mail pour envoyer en toute sécurité des renseignements personnels sur la santé ou autres et diverses autres données à des intervenants du milieu ontarien de la santé. Grâce à ONE Mail, des milliers de professionnels de la santé ont la chance d'utiliser un système muni d'un chiffrement à la fine pointe et d'un filtre contre les logiciels malveillants.

ONE Mail est le système de messagerie électronique de prédilection d'un nombre important et croissant de clients, notamment les grands hôpitaux d'Ontario.

Les clients peuvent s'y abonner par l'intermédiaire de deux services : ONE Mail Direct et ONE Mail Partnered. ONE Mail Direct (dépendant de Microsoft Exchange) fournit aux utilisateurs des boîtes aux lettres hébergées dans les centres de données sécurisés de cyberSanté Ontario. ONE Mail Partnered relie en toute sécurité les systèmes de messagerie électronique existants des organisations à l'infrastructure centralisée et sécurisée de cyberSanté Ontario tout en assurant un chiffrement intégral.

Le présent document porte sur ONE Mail Direct.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le [site Web dédié à ONE Mail](#).

2.2 Comparaison entre ONE Mail et d'autres services de messagerie électronique

ONE Mail assure l'envoi de courriels entièrement sécurisés de l'expéditeur au destinataire chaque fois que ces derniers utilisent le service.

Les services de messagerie électronique de base, notamment les différents services gratuits offerts sur Internet et les comptes fournis par les fournisseurs de services Internet, ne sont pas protégés. Des personnes non autorisées et des appareils peuvent intercepter et lire les courriels pendant leur déplacement dans le réseau Internet public. Les services de messagerie électronique de base sont comme des cartes postales : d'autres personnes que les destinataires prévus peuvent aisément en

voir le contenu. N'envoyez jamais de renseignements personnels sur la santé ou autres par courriel non sécurisé.

À l'opposé des services de messagerie électronique de base, ONE Mail est hautement protégé par différentes couches de sécurité au niveau opérationnel, technique et logiciel. Les messages envoyés par ONE Mail sont chiffrés en cours d'acheminement et demeurent illisibles jusqu'à ce qu'ils soient décodés par le destinataire. De plus, ce sont les centres de données sécurisés de cyberSanté Ontario qui hébergent les services réservés à ONE Mail.

L'expéditeur et le destinataire doivent tous deux utiliser le service ONE Mail pour garantir la sécurité de la transmission des courriels.

2.3 Sécurité de ONE Mail

La conception et la création de l'infrastructure ONE Mail ont été orientées par un souci de sécurité et de protection des renseignements personnels. ONE Mail procure des services comme la filtration exhaustive des pourriels et des virus, les adresses IP, la gestion de la réputation, la protection contre la fraude ainsi que le chiffrement des courriels de bout en bout.

2.4 Confirmation d'identité : ONE ID

ONE ID est le nom du service de gestion de l'identité et de l'accès de cyberSanté Ontario. Les utilisateurs du service ONE Mail Direct reçoivent un nom d'utilisateur ONE ID après avoir effectué un processus d'identification visant à confirmer qu'ils sont bien ceux qu'ils prétendent être. L'accès à ONE Mail (et au répertoire ONE Pages qui y est connexe) n'est accordé qu'une fois l'identité confirmée.

Le compte ONE ID peut aussi donner accès à d'autres services de cyberSanté Ontario. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le [site Web dédié à ONE ID](#).

3 Remarque sur le nom d'utilisateur, l'adresse de courriel et le mot de passe

Chaque utilisateur de ONE Mail Direct a un nom d'utilisateur ONE ID ainsi qu'une adresse ONE Mail.

Les noms d'utilisateur ONE ID se lisent « prénom.nom@oneid.on.ca »; ce sont eux qui permettent l'accès aux divers services de cyberSanté Ontario (y compris ONE Mail Direct).

Les courriels ONE Mail se terminent soit par « @one-mail.on.ca », soit par un nom de domaine particulier, par exemple « @OntarioMedClinic.ca ».

Cette terminologie pourrait créer de la confusion parce que les identificateurs se ressemblent beaucoup :

« dewey.rahim@oneid.on.ca » est un nom d'utilisateur ONE ID (aussi appelé *nom de compte et identificateur d'utilisateur*) tandis que
« dewey.rahim@one-mail.on.ca » est une adresse de courriel ONE Mail Direct.

Suivant l'exemple ci-dessus, Dewey Rahim utiliserait le nom d'utilisateur dewey.rahim@oneid.on.ca pour se brancher au compte de l'adresse dewey.rahim@one-mail.on.ca.

Sachez que **le même mot de passe s'applique au nom d'utilisateur ONE ID ainsi qu'au compte de messagerie électronique ONE Mail Direct**. Ainsi, les utilisateurs saisissent le même mot de passe, qu'ils ouvrent une session à partir du [portail de cyberSanté Ontario](#) ou d'un compte ONE Mail Direct.

Pour changer de mot de passe ou effectuer d'autres formes de maintenance du compte, ouvrez une session dans le [site de maintenance des comptes ONE ID](#).

4 Description de Microsoft Exchange ActiveSync

Microsoft Exchange ActiveSync est un protocole de connexion qui, dans le cas présent, permet aux utilisateurs d'accéder au service ONE Mail Direct de cyberSanté Ontario à partir d'appareils mobiles. C'est un protocole qui assure des fonctions d'envoi et de réception de courriels et d'inscription d'éléments au calendrier.

5 Configuration rapide : paramètres Exchange ActiveSync pour les utilisateurs avancés

La présente section résume la configuration requise pour connecter un appareil mobile au service ONE Mail Direct à l'aide d'Exchange ActiveSync.

Consultez les sections suivantes du présent document pour obtenir des instructions étape par étape pour les appareils [Apple iOS](#), [Android](#), [BlackBerry](#) et [Windows Phone](#).

Domaine	[laisser vide]
Adresse de courriel	Adresse de courriel ONE Mail Direct (par exemple Dewey.Rahim@one-mail.on.ca)
Nom d'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur (différent de l'adresse de courriel) (par exemple Dewey.Rahim@oneid.on.ca)
Mot de passe	Le mot de passe correspondant au nom d'utilisateur et à l'adresse de courriel
Serveur	mail.one-mail.on.ca
Port	443
Type de sécurité	SSL

Si on vous demande d'accepter les paramètres de sécurité pendant la configuration, faites-le.

Pour obtenir des renseignements sur les caractéristiques d'un appareil en particulier, consultez la documentation du fabricant.

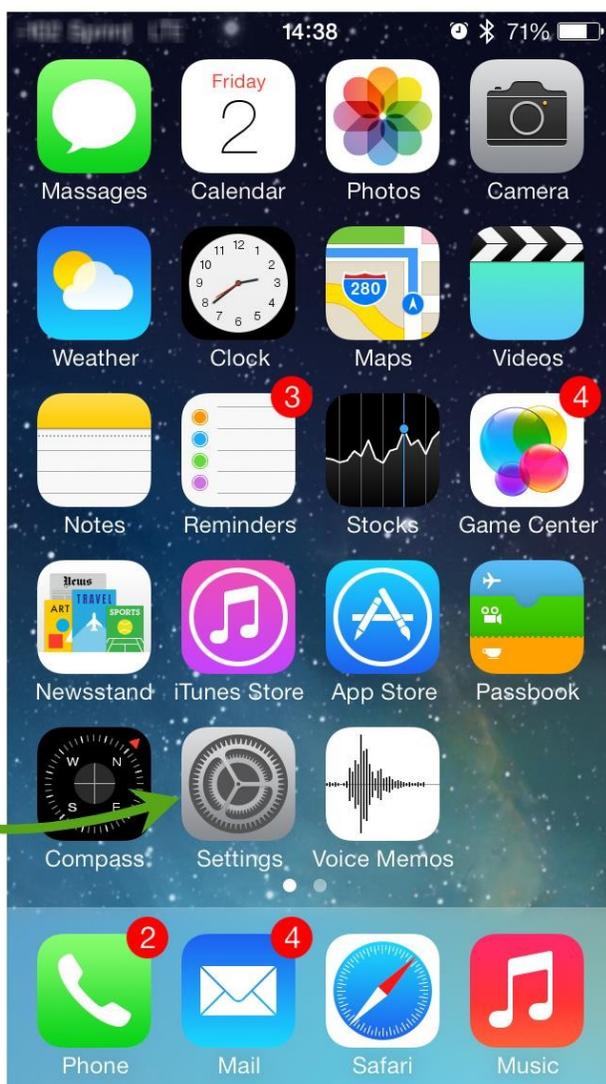
Configuration d'Exchange ActiveSync pour Apple iOS

6.1 Préambule

La procédure suivante s'applique aux appareils Apple iPhone, iPad et iPod dotés d'iOS 4.0 ou d'une version ultérieure.

6.2 Procédure

Sélectionnez **Settings**.



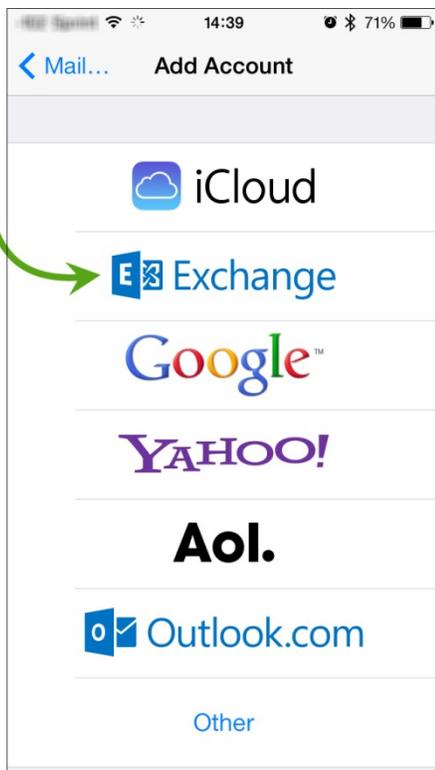
Sélectionnez **Mail, Contacts, Calendars**.



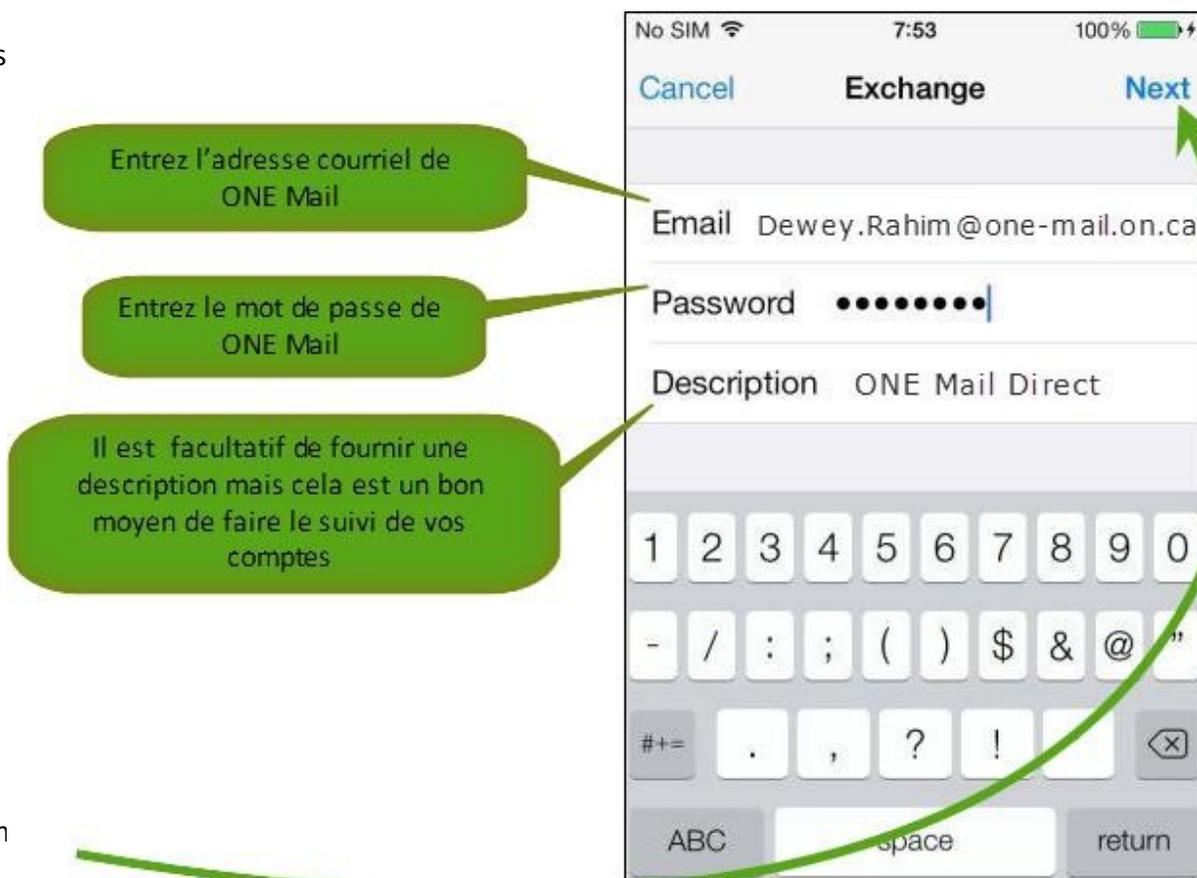
Sélectionnez **Add Account**.



Sélectionnez **Exchange**.



Rempliss



Sélection

Remplissez
par défaut

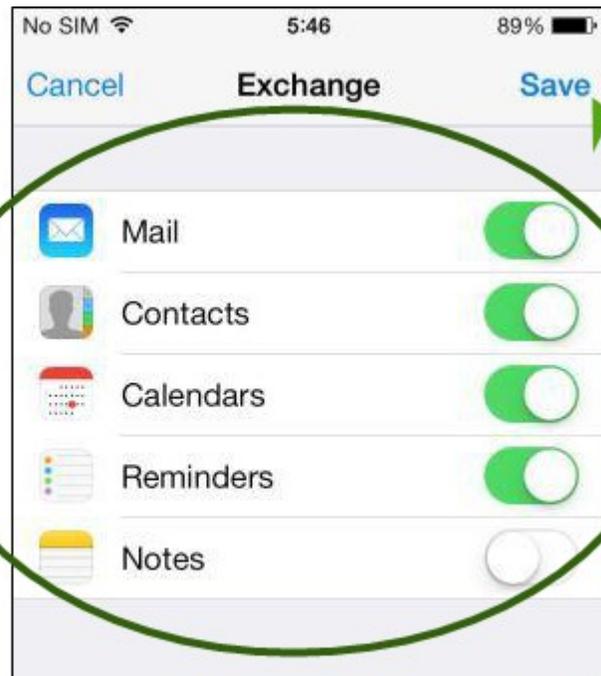
- Entrez « mail.one-mail.on.ca »
- Laissez le champ Domaine vide
- Les noms d'utilisateurs sont différents des adresses courriels. Ils se terminent par « @oneid.on.ca »

Sélectionnez



Le système tentera de vérifier la configuration du nouveau compte. Si l'appareil demande une confirmation, sélectionnez **Yes**.

Sélectionnez la combinaison d'
courriels, de contacts et autres
que vous souhaitez synchroniser



Sélectionnez **Save** lorsque
vous avez terminé.

L'appareil est maintenant configuré pour l'accès à ONE Mail.

6.3 Utilisation de plusieurs comptes de courriel sur le même appareil

Lorsque vous composez un courriel sur un appareil iOS configuré pour utiliser plusieurs comptes de messagerie, assurez-vous de sélectionner le compte d'où le message devrait être envoyé.

Pour changer le compte « From » pendant la composition d'un message, sélectionnez le champ « Cc/Bcc, From : » pour le développer, puis sélectionnez le champ « From » pour afficher une liste sélectionnable des comptes disponibles.

6.4 Suppression des données de l'appareil

Il est possible de supprimer (« effacer ») à distance toutes les données d'un appareil iOS. Cette fonction est utile en cas de perte ou de vol de l'appareil.

La fonction d'effaçage supprime les données et les configurations de l'appareil. Elle supprime toutes les données de façon permanente et rétablit les paramètres par défaut de l'appareil.

En cas de perte ou de vol d'un appareil, communiquez avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario pour faire effacer l'appareil à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1 866 250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section [Sécurité](#) du présent document.

7 Configuration d'Exchange ActiveSync pour Android

7.1 Préambule

La procédure suivante s'applique aux appareils mobiles dotés du système d'exploitation Android.

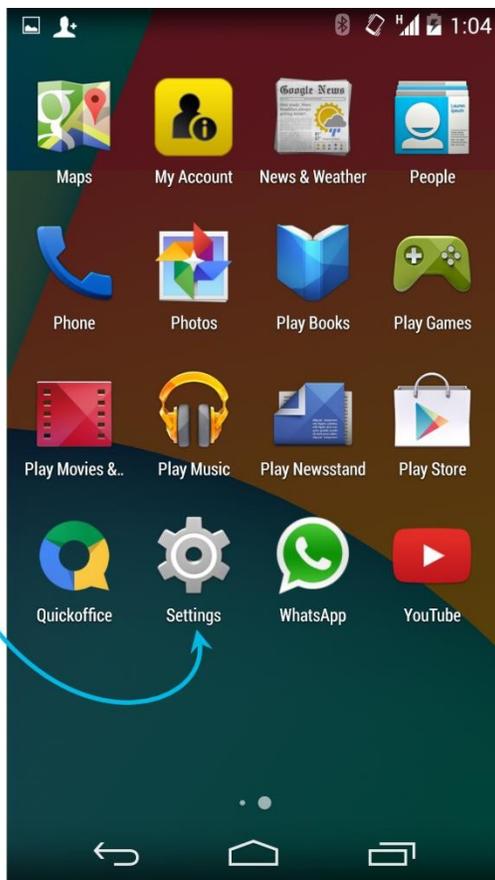
Parce que différents appareils Android sont disponibles, les instantanés d'écran présentés sur ce document peuvent être légèrement différents des écrans sur d'autres appareils, mais la procédure à suivre pour configurer ActiveSync est semblable pour toutes les versions du logiciel Android.

7.2 Procédure

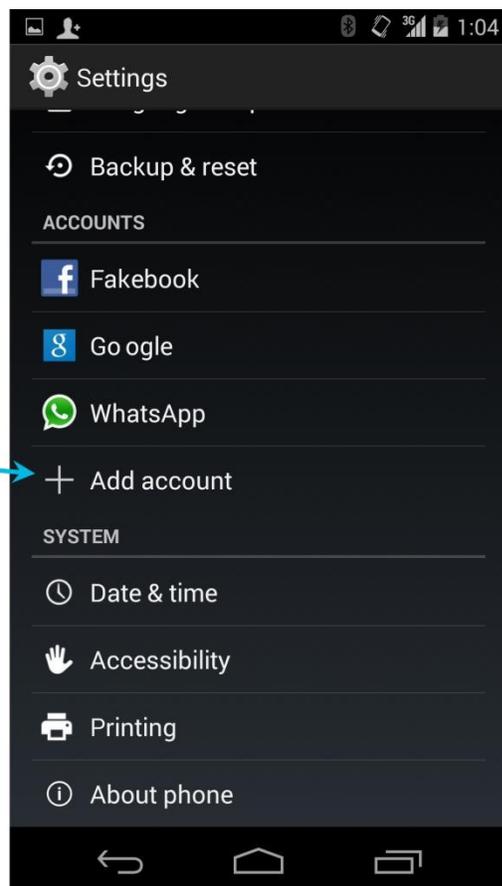
Sélectionnez le bouton **Ap**



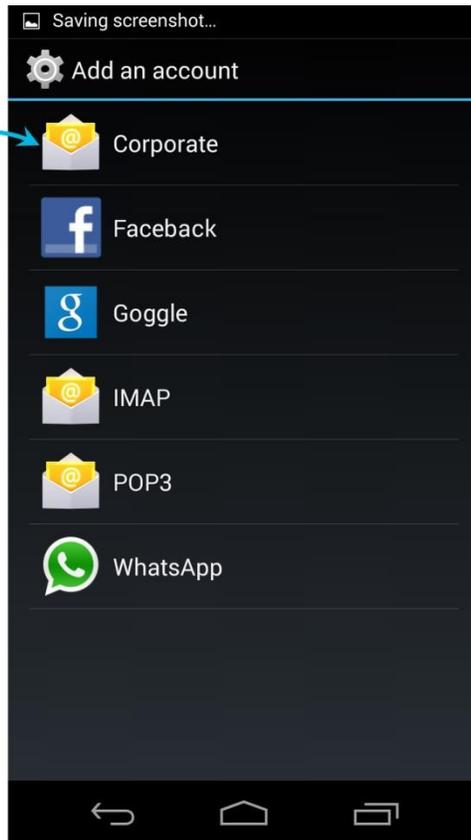
Sélectionnez **Se**



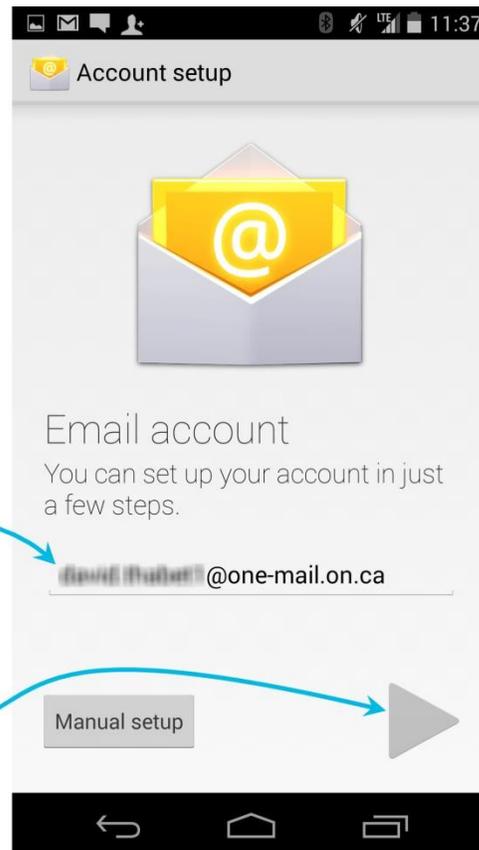
Sélectionnez **Add Account.**



Sélectionnez **Corporat**

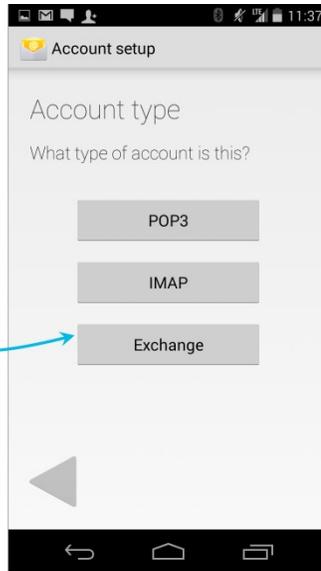


Saisissez l'adresse de (ayant probablement



Sélectionnez ensuite l:

Sélectionnez **Excha**



Remplissez les champs de la façon suivante :

Ce champ peut retourner incorrectement à la valeur par défaut

Les noms d'utilisateurs sont différents des adresses courriels. Ils se terminent par « @oneid.on.ca »

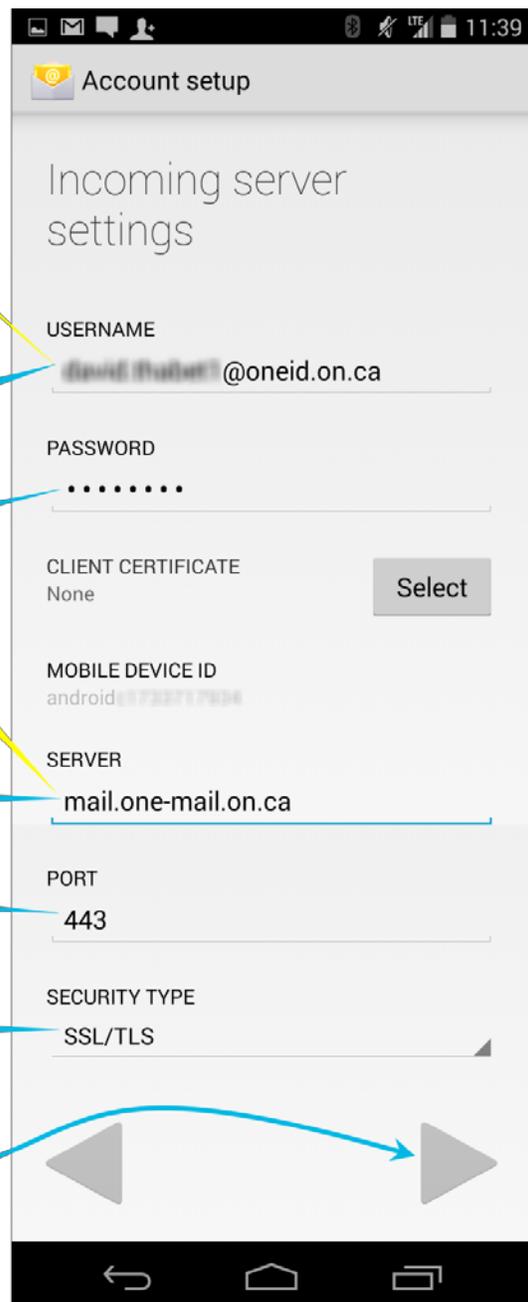
Entrez le mot de passe de ONE Mail

Ce champ peut retourner incorrectement à la valeur par défaut

Entrez « mail.one-mail.on.ca »

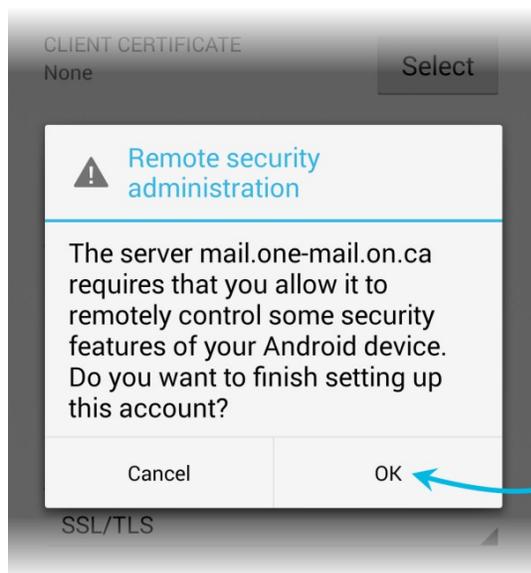
La valeur par défaut de « 443 » est correcte

Le type de sécurité « SSL/TLS » est correct

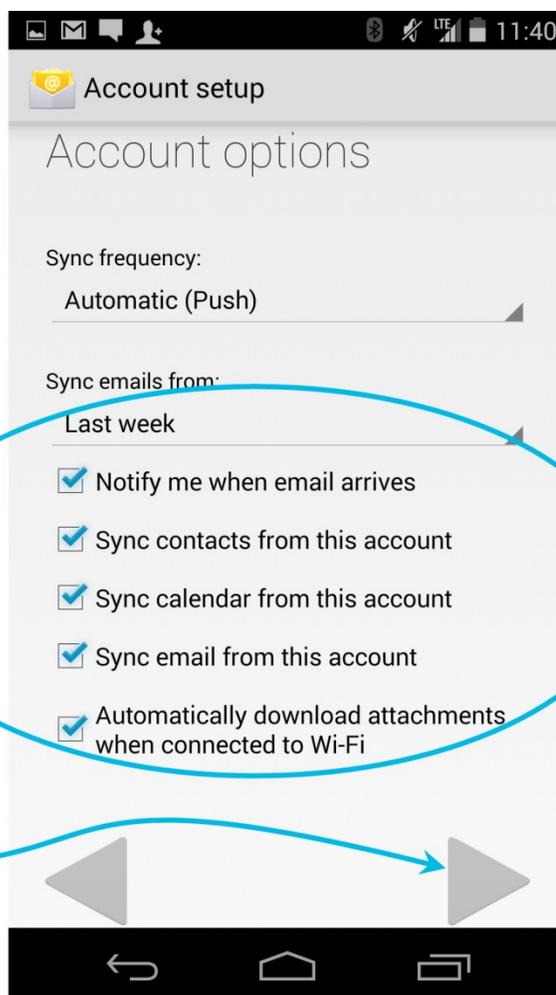


Sélectionnez la flèche de droite.

Dans la fenêtre « Remote security administration », sélectionnez **OK**.

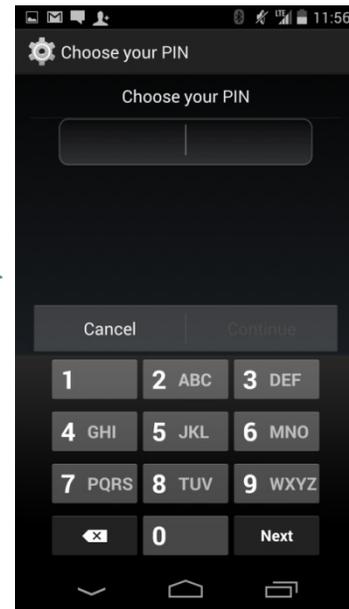
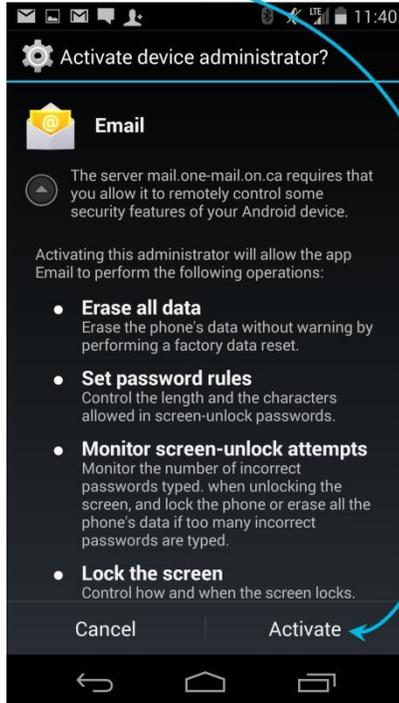


Sélectionnez vos préférences en matière de synchronisation

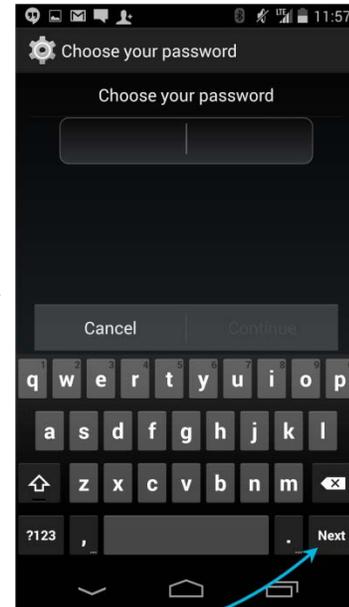
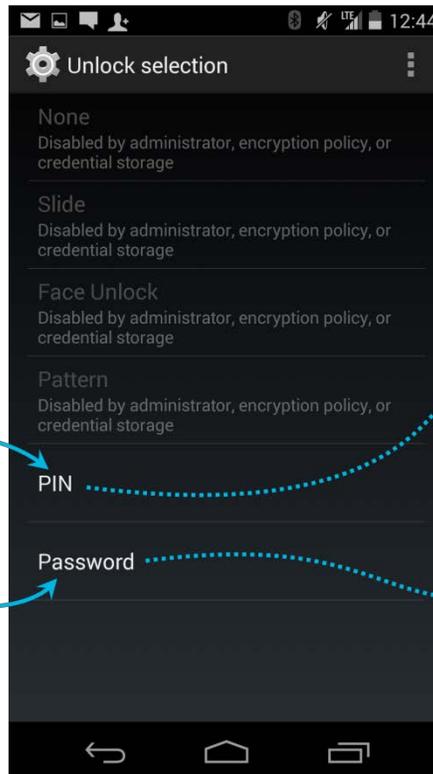


Sélectionnez la flèche de droite

Sélectionnez **Activer**

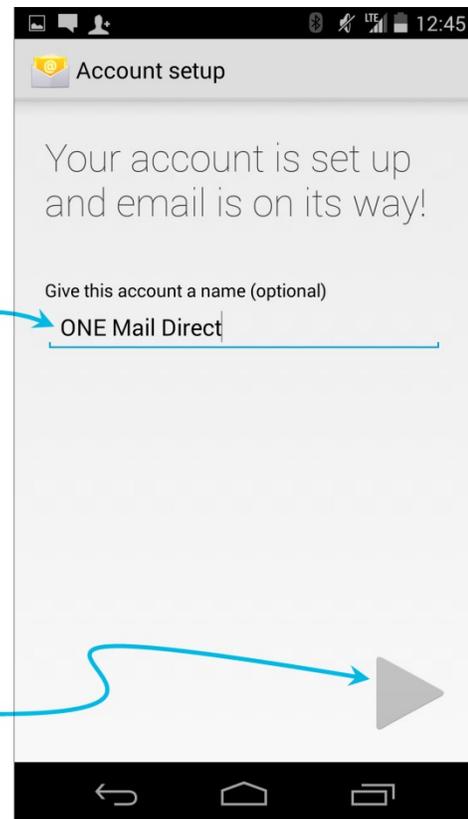


Sélectionnez
PIN ou Password.



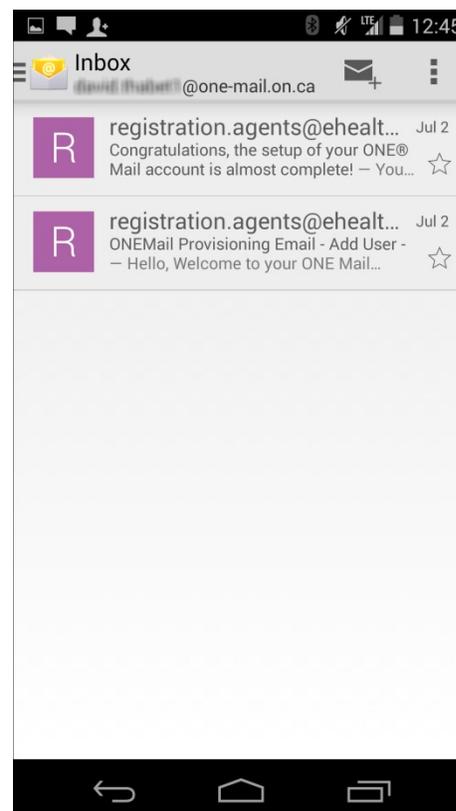
Saisissez le NIP ou le mot de passe, puis sélectionnez **Next.**

Saisissez le nom du compte (p. €



Sélectionnez la flèche de droite.

L'appareil ouvre le compte
ONE Mail nouvellement connecté
et affiche le contenu de la boîte aux lettres.



L'appareil est maintenant configuré
pour accéder à ONE Mail Direct.

7.3 Utilisation de plusieurs comptes de courriel sur le même appareil

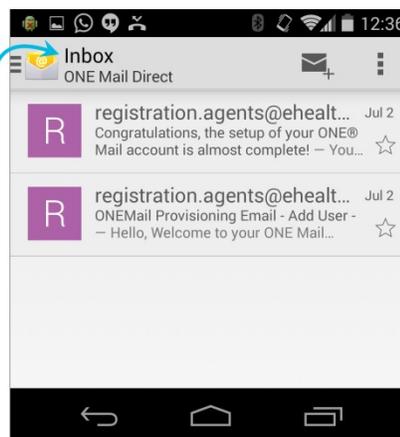
Il est possible de configurer plusieurs comptes de messagerie sur un même appareil Android. Mis à part les comptes Gmail, qui ont leur propre icône, la plupart des comptes sont regroupés sous « Email ».

Pour accéder au compte ONE Mail (ou à un autre compte), sélectionnez **Email**.

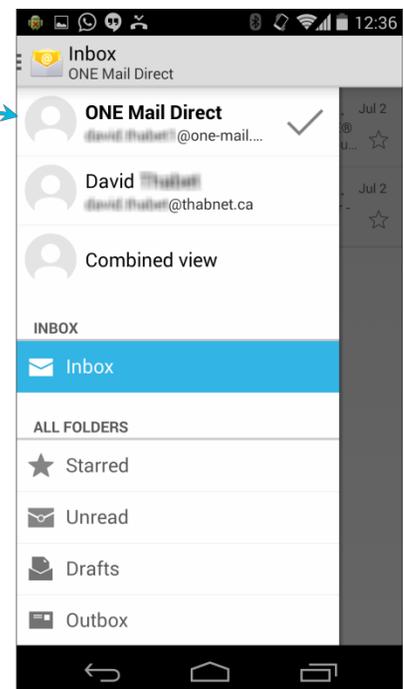


L'appareil affiche le contenu d'une ou de plusieurs boîtes aux lettres.

Pour voir le contenu d'une boîte aux lettres différente, sélectionnez **Inbox**.

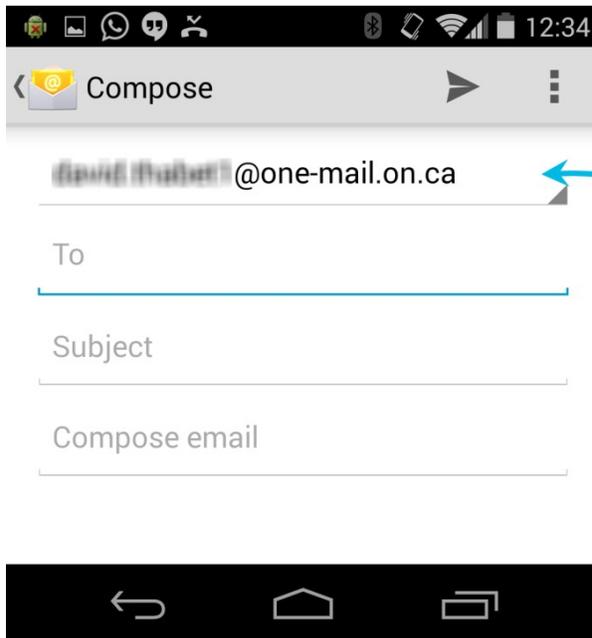


Sélectionnez ensuite la boîte aux lettres que vous voulez.

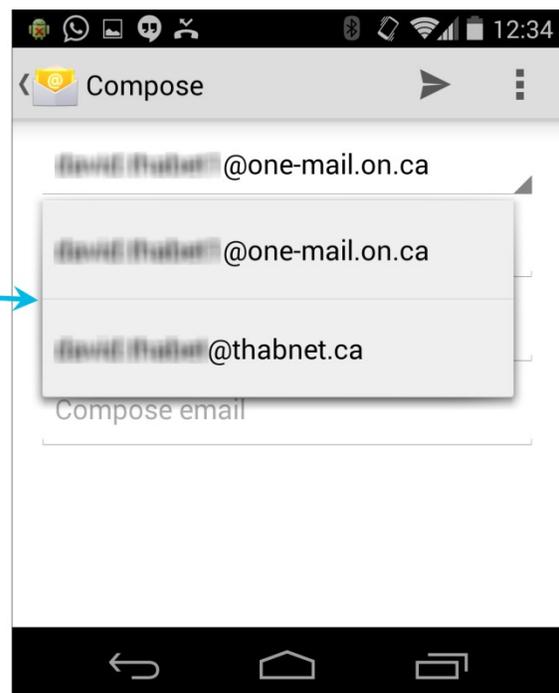


Lorsque vous composez un courriel sur un appareil Android configuré pour utiliser plusieurs comptes de courriel, assurez-vous de sélectionner le compte d'où le message devrait être envoyé.

À partir de l'écran Compose, sélectionnez l'adresse d'envoi actuellement affichée.



Sélectionnez le comp (« From ») parmi la li:



7.4 Suppression des données de l'appareil

Il est possible de supprimer (« effacer ») à distance toutes les données d'un appareil Android. Cette fonction est utile en cas de perte ou de vol de l'appareil.

Toutes les données de l'appareil (et de sa carte SD) sont effacées, y compris le courriel, le calendrier, les contacts, les photos, la musique et les fichiers personnels de l'utilisateur.

En cas de perte ou de vol d'un appareil, communiquez avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario pour faire effacer l'appareil à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1 866 250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section [Sécurité](#) du présent document.

8 Configuration d'Exchange ActiveSync pour BlackBerry 10

8.1 Préambule

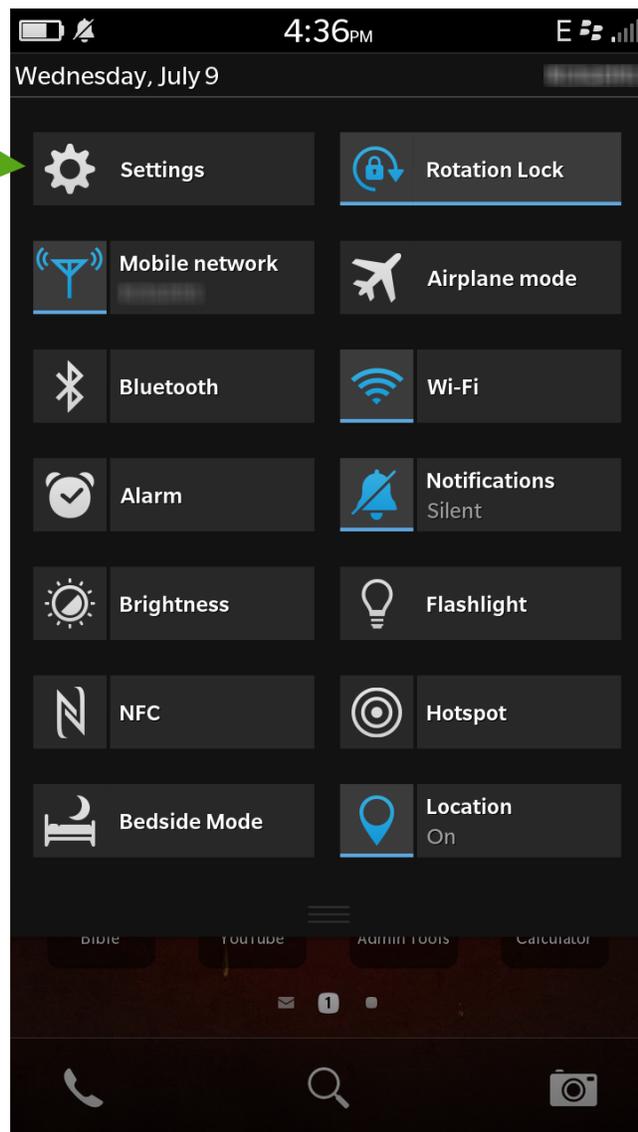
La procédure suivante s'applique aux BlackBerry qui utilisent la version 10 du système d'exploitation.

Les appareils BlackBerry faisant appel à un système d'exploitation antérieur ne sont plus pris en charge.

8.2 Procédure

À partir de l'écran Home de l'appareil BlackBerry, glissez vers le bas à partir du haut de l'écran. Le menu Quick Settings apparaît.

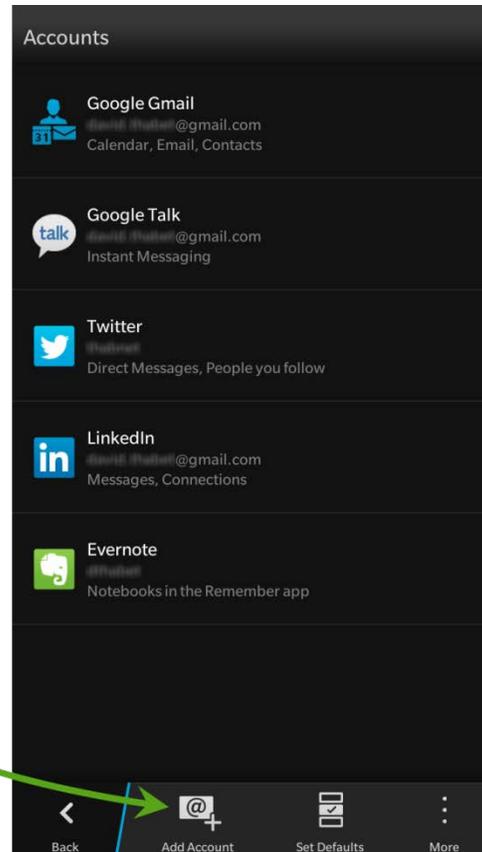
Sélectionnez **Settings**.



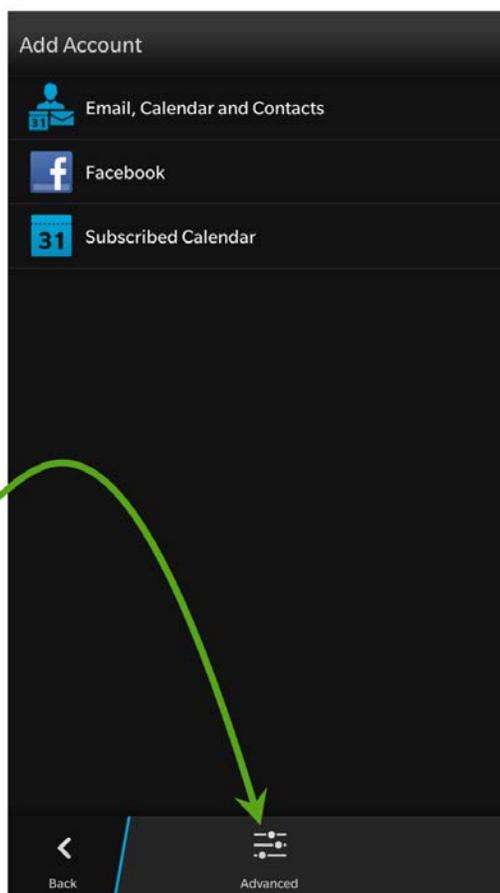
Sélection
Accounts



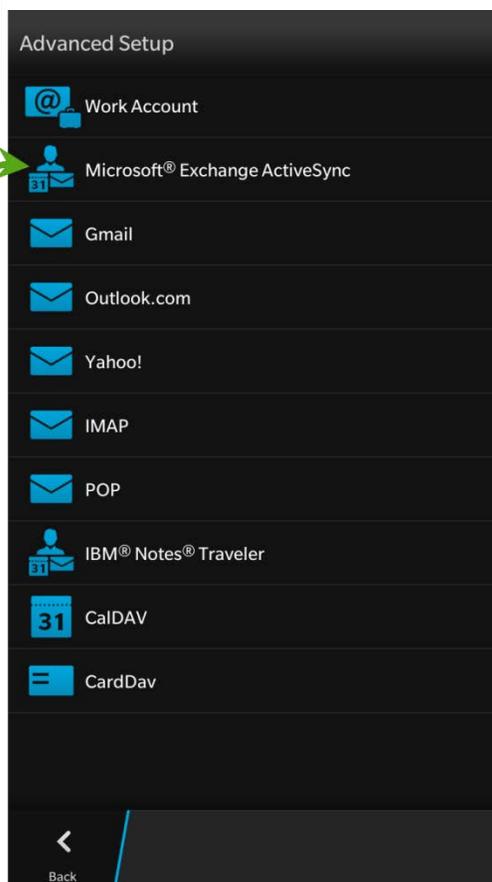
Sélectionnez
Add Account.



Sélectionnez
Advanced.



Sélectionnez
Microsoft Exchange ActiveSync.



Remplissez les champs de la façon suivante :

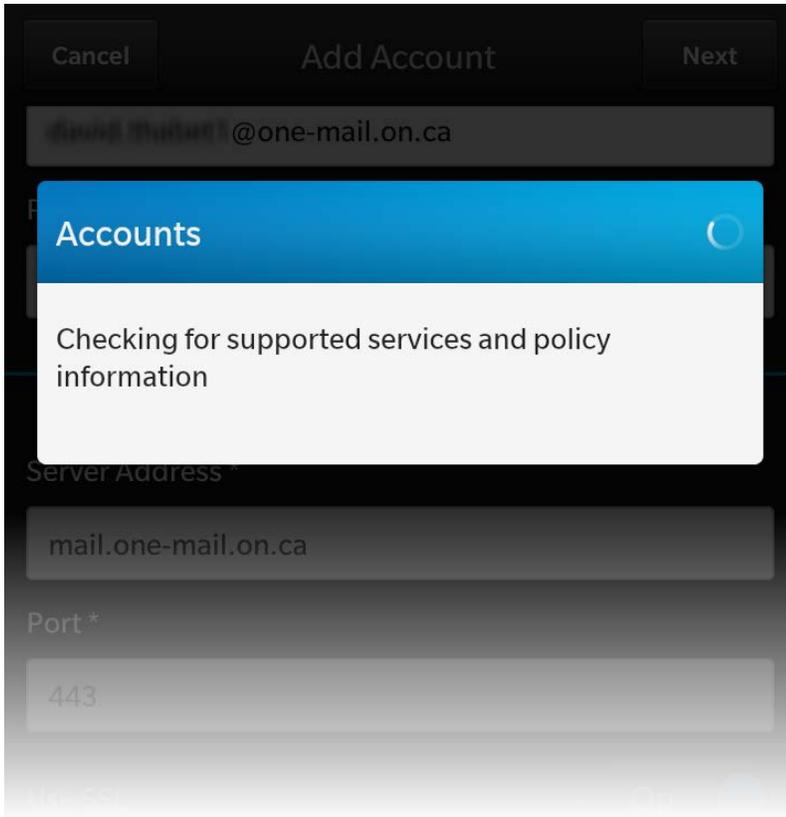
The screenshot shows the 'Add Account' screen for Microsoft Exchange ActiveSync. The fields and their values are as follows:

- Description:** ONE Mail Direct
- Domain:** (empty)
- Username *:** david.thubert@oneid.on.ca
- Email Address *:** david.thubert@one-mail.on.ca
- Password *:** (masked with dots)
- Server Address *:** mail.one-mail.on.ca
- Port *:** 443
- Use SSL:** On
- Use VPN:** Off
- Download Messages While Roaming:** On
- Push:** On
- Sync Interval:** 15 Minutes
- Sync Timeframe:** 30 Days

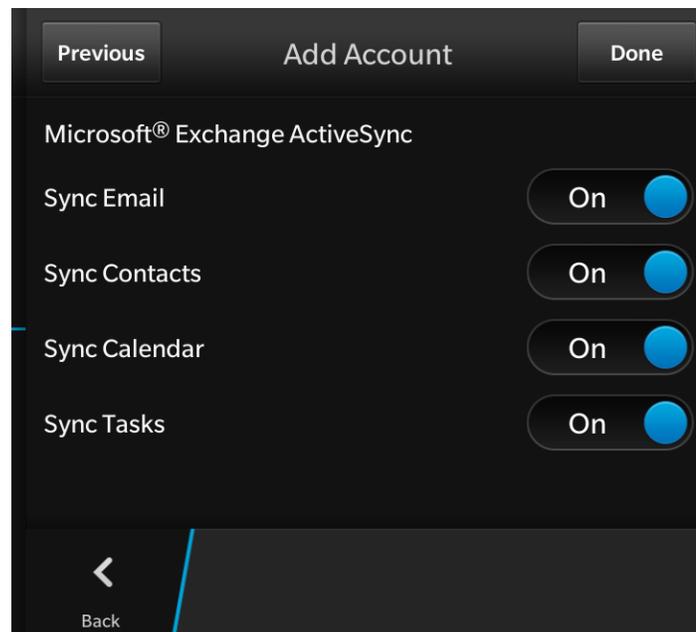
Green callout boxes provide the following instructions:

- Il est facultatif de fournir une description mais cela est un bon moyen de faire le suivi de vos comptes (points to Description field)
- Les noms d'utilisateurs sont différents des adresses courriels. Ils se terminent par « @oneid.on.ca » (points to Username field)
- Entrez l'adresse courriel de ONE Mail (points to Email Address field)
- Entrez le mot de passe de ONE Mail (points to Password field)
- Entrez « mail.one-mail.on.ca » (points to Server Address field)
- La valeur par défaut de « 443 » est correcte (points to Port field)
- Laissez ces 3 fonctions réglées, tel qu'il est indiqué (points to Use SSL, Use VPN, and Download Messages While Roaming)
- Activez ou désactivez cette fonction, à votre gré (points to Download Messages While Roaming)
- Sélectionnez le délai préféré (points to Sync Timeframe field)

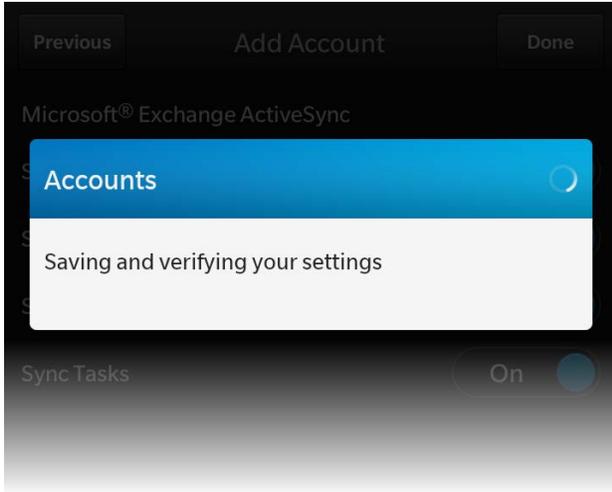
Sélectionnez **Next**, et l'appareil configure le compte.



Sélectionnez la combinaison de courriels, de contacts, de calendriers et de tâches à synchroniser.



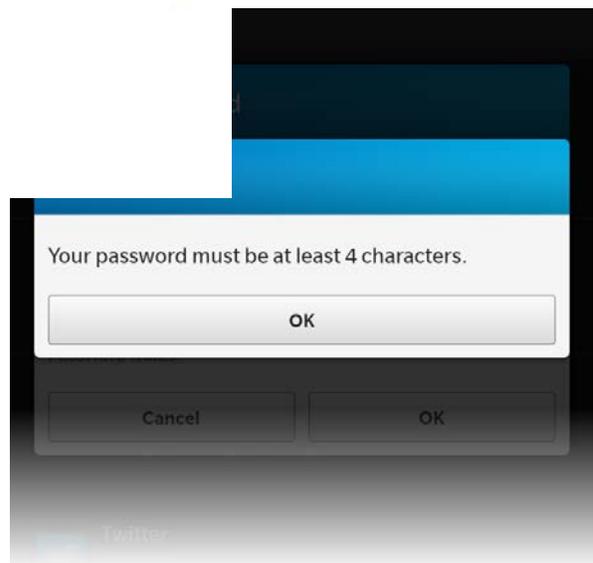
Sélectionnez **Done**, et l'appareil sauvegarde et fait une vérification.



La politique de sécurité exige que chaque appareil qui accède à ONE Mail soit doté d'un mot de passe (ce qui est différent du mot de passe ONE Mail). Si aucun mot de passe n'est actuellement défini sur l'appareil, celui-ci vous en demandera un.

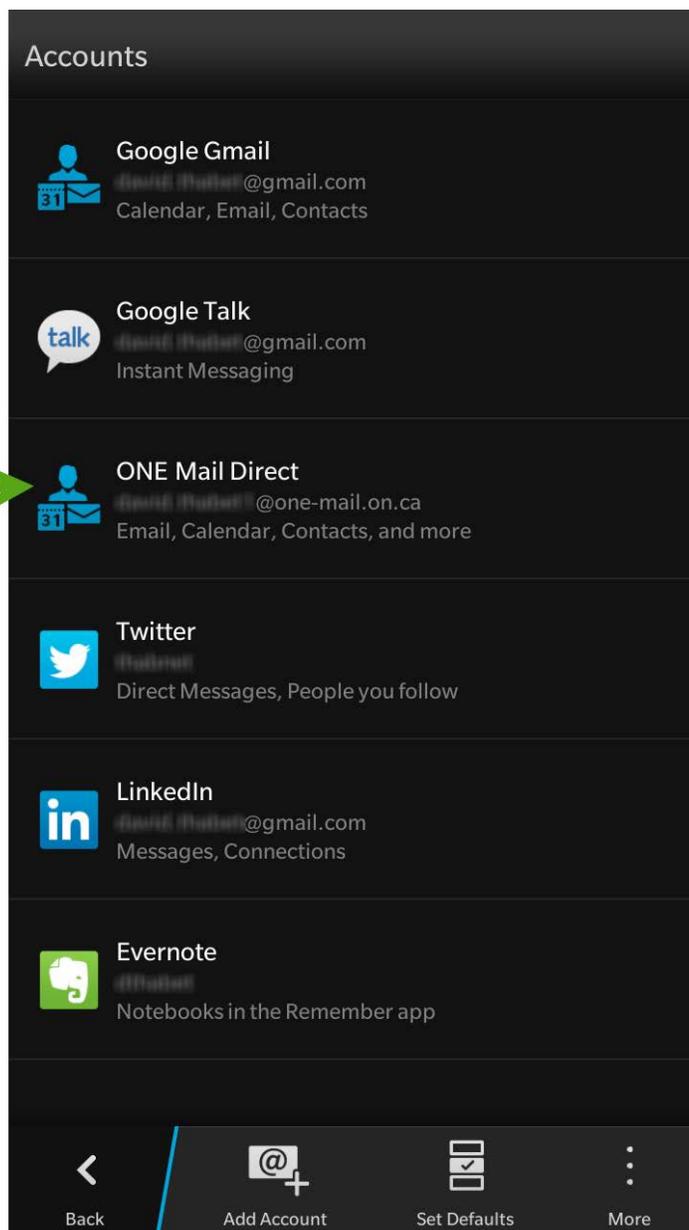
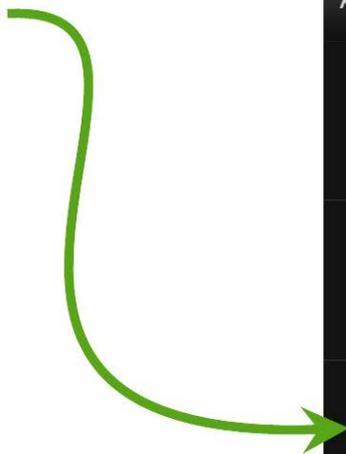


Au besoin, sélectionnez **Password Rules** pour consulter les critères en matière de format du mot de passe :



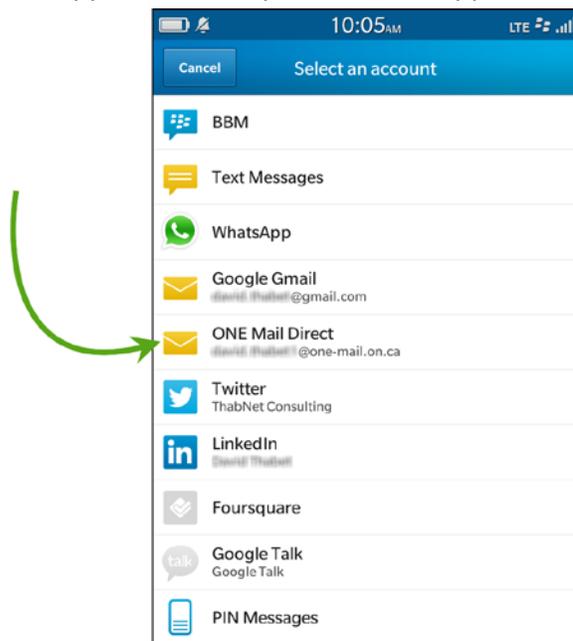
L'appareil est maintenant configuré pour l'accès à ONE Mail.

Le nouveau compte (l'écran Accounts).

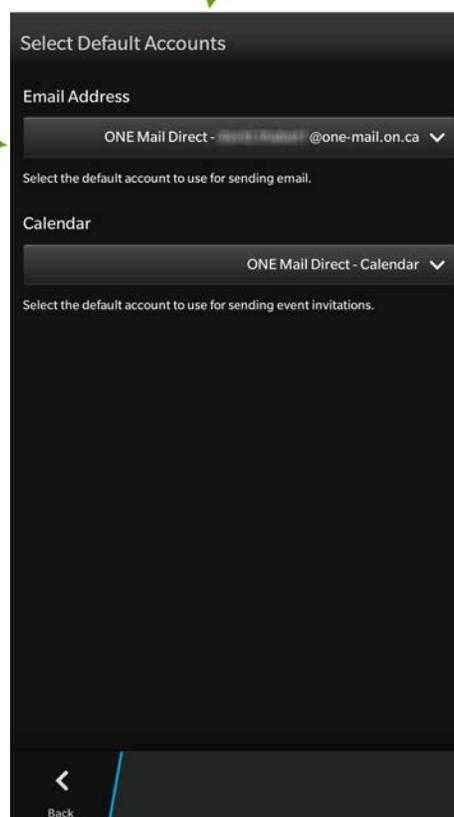
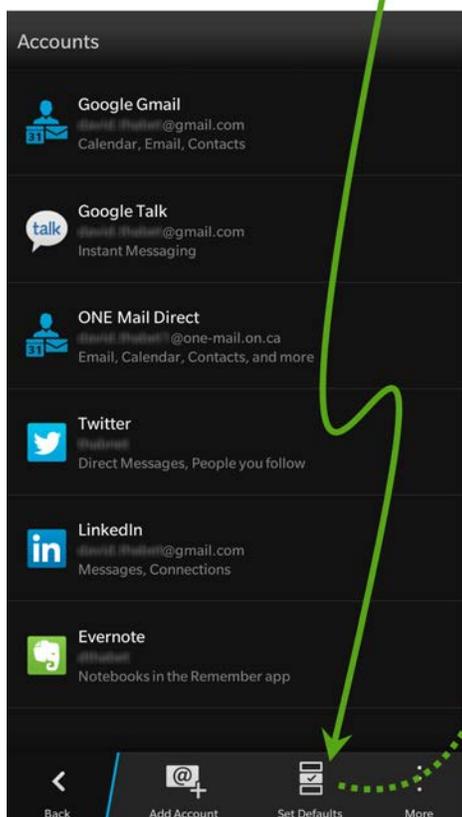


8.3 Accès au compte

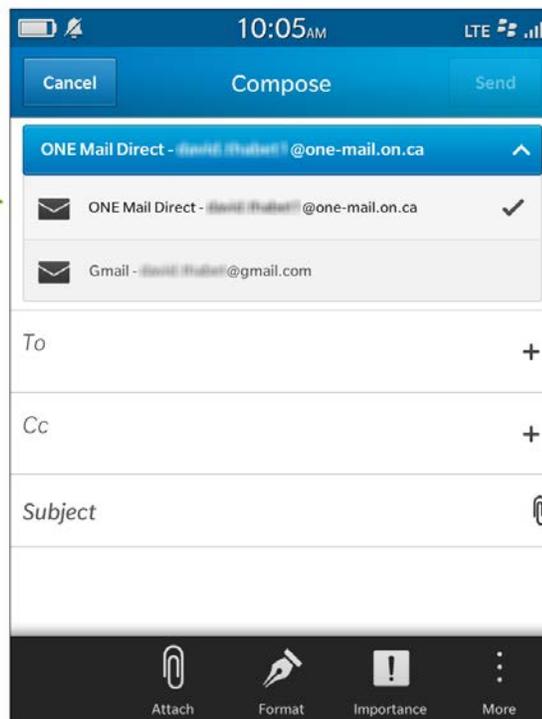
Après la configuration de l'appareil, le compte ONE Mail apparaît sur le BlackBerry Hub.



Si l'appareil est configuré pour accéder à plusieurs comptes de messagerie (par exemple ONE Mail et Gmail), l'un d'entre eux devient le compte par défaut. Celui-ci peut être défini à partir de l'écran Select Default Accounts, qui est accessible par l'entremise de **Set Defaults** à l'écran Accou



Lorsque vous composez un courriel sur un appareil configuré pour utiliser plusieurs comptes de messagerie électronique, assurez-vous de sélectionner le compte d'où le message devrait être envoyé.



8.4 Suppression des données de l'appareil

Il est possible de supprimer (« effacer ») à distance toutes les données d'un appareil BlackBerry. Il s'agit d'une fonction utile en cas de perte ou de vol de l'appareil.

L'effaçage supprime les données de façon permanente : elles ne pourront plus être récupérées. La suppression inclut les comptes de courriel, les calendriers, les tâches, les contacts, les messages textes, les fichiers média, les applications téléchargées, les documents, les favoris du fureteur et les paramètres.

En cas de perte ou de vol d'un appareil, communiquez avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario pour faire effacer l'appareil à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1-866-250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section [Sécurité](#) du présent document.

9 Configuration d'Exchange ActiveSync pour Windows Phone

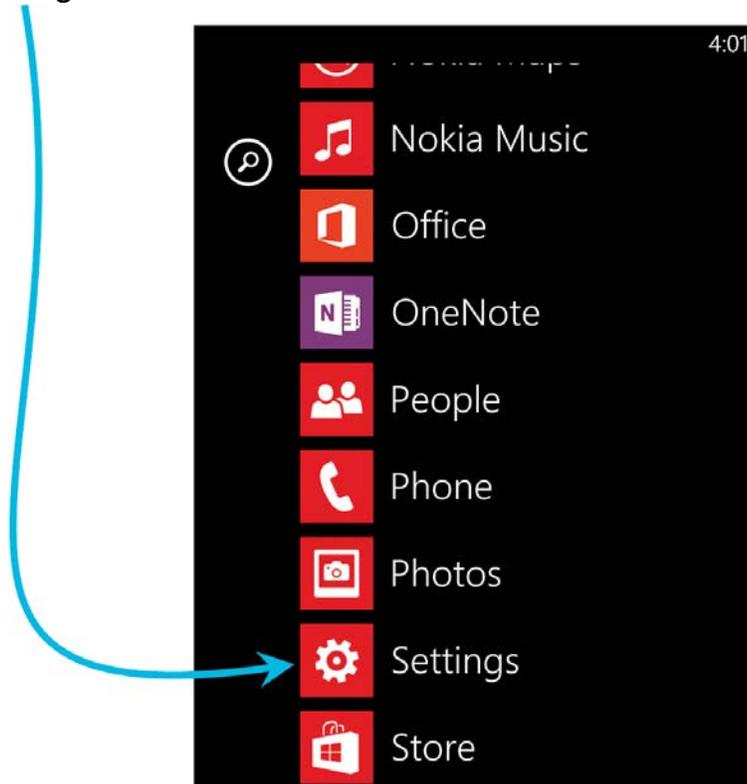
9.1 Préambule

La procédure suivante s'applique aux appareils mobiles dotés du système d'exploitation Windows Phone. Les captures d'écran présentées proviennent de Windows Phone 8 et peuvent différer de celles d'autres versions, mais la procédure à suivre pour configurer ActiveSync est semblable pour toutes les versions du logiciel Windows Phone.

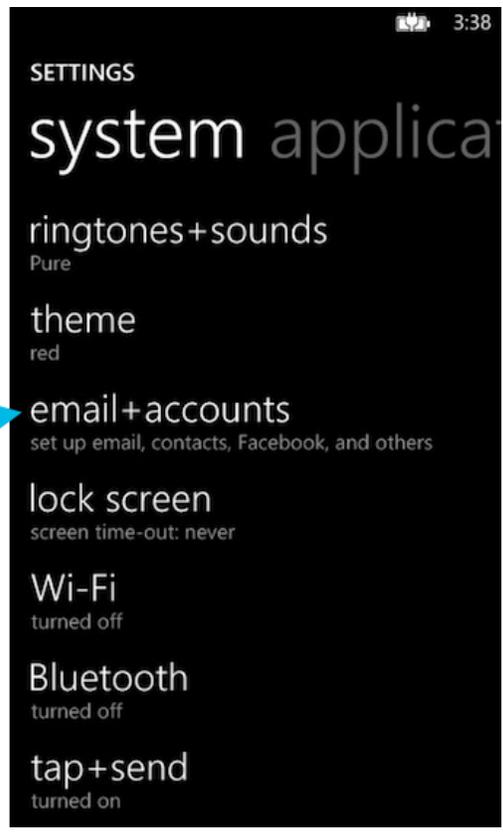
9.2 Procédure

Sur l'écran de démarrage de Windows Phone 8, glissez vers la gauche pour afficher la liste des applications.

Sélectionnez **Settings**.



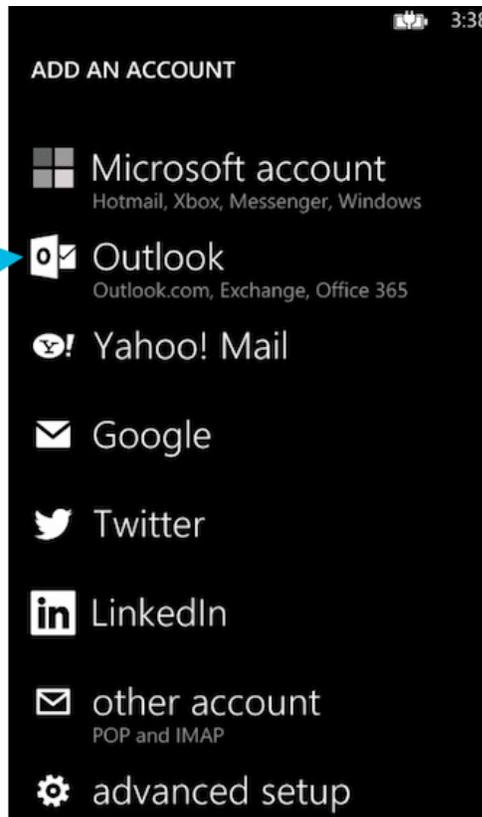
Sélectionnez **email+**



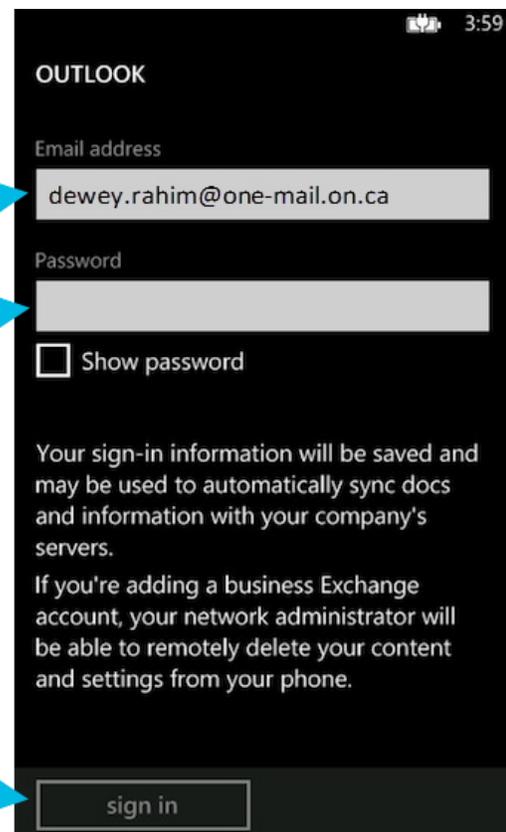
Sélectionnez **add**



Sélectionnez **Ou**



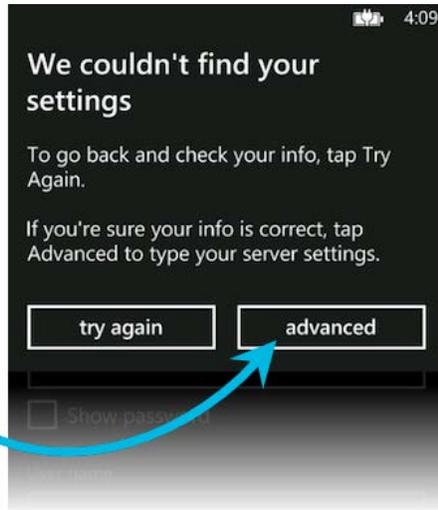
Saisissez l'adress
probablement le
et le mot de pass
associé.



Sélectionnez
sign in.



Sélecti
advan



Remplissez les champs de la façon suivante :

Entrez l'adresse courriel de ONE Mail

Entrez le mot de passe de ONE Mail

Les noms d'utilisateurs sont différents des adresses courriels. Ils se terminent par « @oneid.on.ca »

Laissez le champ Domaine vide

Entrez « mail.one-mail.on.ca »

Assurez-vous que cette case est cochée

L'attribution d'un nom aide à faire le suivi de vos comptes

Sélectionnez
sign in.

A screenshot of the Outlook account setup screen. The title is "OUTLOOK". The fields are: "Email address" (dewey.rahim@one-mail.on.ca), "Password" (masked with dots), "Show password" (checkbox), "User name" (dewey.rahim@oneid.on.ca), "Domain" (empty field with a question mark), "Server" (mail.one-mail.on.ca with a question mark), "Server requires encrypted (SSL) connection" (checkbox checked), "Account name" (ONE Mail Direct), and a "sign in" button at the bottom. Blue callout boxes point to each field with instructions.

Sélectionnez le moment du téléchargement.

Sélectionnez la période des courriels à télécharger.

Ajoutez les types de contenu à synchroniser.

SETTINGS

Account name
ONE Mail Direct

Download new content
as items arrive

Download email from
the last 7 days

Content to sync

- Email
- Contacts
- Tasks

User name
dewey.rahim@oneid.on.ca

Password
.....

Show password

Domain
.....

Server
mail.one-mail.on.ca

Tous les appareils mobiles qui accèdent à ONE Mail doivent avoir un mot de passe. Si, pendant la configuration, aucun mot de passe n'était défini, comme le décrit le présent document, l'appareil demandera à l'utilisateur d'en créer un. Si l'appareil n'a pas de mot de passe, le service ONE Mail sera désactivé.

9.3 Suppression des données de l'appareil

Il est possible de supprimer (« effacer ») à distance toutes les données d'un appareil Windows Phone. Il s'agit d'une fonction utile en cas de perte ou de vol de l'appareil.

La suppression rétablit l'état initial d'un appareil Windows Phone. Toutes les données personnelles sont effacées et les paramètres par défaut de l'appareil sont rétablis.

En cas de perte ou de vol d'un appareil, communiquez avec le service de dépannage de cyberSanté Ontario pour faire effacer l'appareil à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1-866-250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section [Sécurité](#) du présent document.

10 Gestion de la taille de la boîte aux lettres

La taille maximale normale d'une boîte aux lettres ONE Mail est de 3 Go. Cette limite comprend la boîte de réception, les éléments envoyés, les éléments supprimés, les brouillons et le calendrier. Lorsqu'une boîte aux lettres a presque atteint sa capacité maximale, le système envoie au propriétaire de celle-ci des messages automatisés pour l'avertir de la situation. Une boîte aux lettres dont la capacité maximale est atteinte n'acceptera plus d'envoyer ou de recevoir des messages, et toute tentative déclenchera une réponse automatisée qui informera l'utilisateur du problème.

La taille admissible la plus élevée par message, y compris les pièces jointes, est de 50 Mo. Les messages plus volumineux ne sont pas envoyés et déclenchent une note informatisée qui informe l'utilisateur du problème.

Pour libérer de l'espace dans la boîte aux lettres, supprimez des courriels ou des éléments du calendrier, par exemple.

11 Gestion d'un compte dormant

Il est possible de supprimer des comptes dormants du système ONE Mail en fonction de critères établis dans le document de politique et procédure relatives aux comptes ONE Mail Direct dormants.

Il existe deux types de comptes dormants : non activés et inactifs.

Un compte non activé est un compte qui n'a jamais été utilisé, ce qui veut dire qu'aucun utilisateur n'a ouvert de session avec ce compte. Les comptes non activés peuvent être supprimés après six mois.

Un compte inactif est un compte pour lequel aucun utilisateur n'a ouvert de session depuis plus de 13 mois. Les comptes inactifs sont désactivés.

Sachez qu'il est toutefois possible de signaler au système qu'un compte est temporairement exempté du statut de dormant. C'est une fonction utile dans les cas de congés de maternité, par exemple.

Pour voir l'intégralité du document de politique et procédure relatives aux comptes dormants, rendez-vous sur le [site Web des ressources ONE Mail](#).

12 Sécurité

12.1 Politiques

Dans le présent contexte, le terme « politique » fait référence à des règles définies sur les serveurs de ONE Mail de cyberSanté Ontario pour faire appliquer certains modes de fonctionnement des appareils mobiles conjointement avec ONE Mail.

Certains éléments de la sécurité des appareils mobiles sont envoyés automatiquement à tous les appareils mobiles qui ont accès à ONE Mail Direct. Si des changements sont apportés à ces politiques, les appareils mobiles pourraient, par exemple, demander aux utilisateurs de changer leur mot de passe.

Tous les appareils mobiles qui accèdent à ONE Mail doivent respecter les politiques de sécurité envoyées par cyberSanté Ontario. Si l'appareil ne contient pas les politiques acceptées, le service ONE Mail sera désactivé.

12.2 Mots de passe

Chaque appareil mobile qui accède au service ONE Mail Direct doit avoir un mot de passe local. L'exigence est appliquée par l'entremise des politiques d'Exchange ActiveSync configurées par cyberSanté Ontario.

La longueur minimale d'un mot de passe est de quatre (4) caractères.

12.3 Délai d'inactivité (verrouillage)

Le délai d'inactivité des appareils est de 15 minutes. Si le délai est dépassé, il faut saisir le mot de passe de l'appareil pour continuer à l'utiliser. L'exigence est appliquée par l'entremise des politiques d'Exchange ActiveSync configurées par cyberSanté Ontario.

12.4 Suppression des données de l'appareil

La suppression (« effaçage ») fait référence au processus consistant à effacer automatiquement les données d'un appareil mobile. C'est une fonction de sécurité conçue pour protéger le contenu sensible, comme les renseignements personnels sur la santé, en cas de perte ou de vol de l'appareil ou au cas où il ferait l'objet de tentatives d'accès non autorisés. L'exigence est appliquée par l'entremise des politiques d'Exchange ActiveSync configurées par cyberSanté Ontario.

Si le mot de passe local est saisi de façon incorrecte à dix (10) reprises consécutives, le contenu de l'appareil est supprimé automatiquement.

En cas de perte ou de vol de l'appareil, prenez contact avec le centre de dépannage de cyberSanté Ontario pour demander une suppression des données à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1-866-250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

Pour certains appareils, les utilisateurs peuvent déclencher une commande de suppression à distance par l'entremise d'Outlook Web App. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le guide de l'utilisateur de l'appareil.

Les appareils n'interprètent pas tous la commande de suppression à distance de la même manière, mais, en général, la fonction supprime les courriels, les éléments des calendriers, les contacts, les photos, la musique, les messages textes, les documents, les favoris du fureteur et les paramètres.

12.5 Perte ou vol de l'appareil

En cas de perte ou de vol de l'appareil, prenez contact avec le centre de dépannage de cyberSanté Ontario pour demander une suppression des données à distance. Le service est accessible jour et nuit :

1-866-250-1554

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

12.6 Intervalle de rafraîchissement des politiques

Toutes les restrictions relatives aux configurations de sécurité (autrement dit, les politiques mentionnées ci-dessus) sont renvoyées à tous les appareils mobiles connectés toutes les 24 heures.

12.7 Conseils en matière de sécurité

Les conseils ci-dessous représentent une introduction à la protection des appareils mobiles et aux données sensibles qu'ils contiennent. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les politiques de l'organisation, les règlements en matière de confidentialité et le guide de l'utilisateur de l'appareil.

Le [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#) fournit les conseils suivants :

- renseignez-vous sur l'appareil mobile et la manière d'activer ou d'ajouter des outils de confidentialité et de sécurité;
- ne stockez sur les appareils mobiles que les renseignements personnels qui sont absolument nécessaires;
- assurez-vous que les appareils mobiles sont protégés avec des mots de passe difficiles à deviner. Ne vous fiez jamais aux mots de passe définis par défaut;
- utilisez une fonction de verrouillage automatique afin qu'un mot de passe soit requis pour accéder à l'appareil;
- envisagez l'utilisation d'une technologie de chiffrement récente pour fournir une protection supplémentaire aux données personnelles stockées sur les appareils mobiles. Sans chiffrement, les renseignements personnels sont vulnérables à l'accès non autorisé. Le chiffrement consiste à utiliser un algorithme pour transformer l'information en texte qui est illisible sans la clé requise pour lire le code;
- installez et exécutez des logiciels antivirus, anti-espion et pare-feu sur votre appareil mobile, et gardez-les à jour. Le vol et les attaques sur les appareils mobiles par le pourriel, les virus et les logiciels espions sont à la hausse. Par exemple, le téléchargement d'un programme infecté pourrait infecter un appareil mobile;
- n'envoyez pas de données personnelles sur les réseaux sans fil publics (par exemple dans des cafés), sauf si vous vous êtes doté d'une sécurité supplémentaire comme un réseau privé virtuel. Les réseaux sans fil publics ne sont pas nécessairement sécurisés et il est possible que des tiers puissent intercepter les données envoyées sur de tels réseaux;
- ne laissez jamais un appareil mobile sans surveillance dans un endroit public ou un véhicule. Chaque année en Amérique du Nord, des centaines de milliers d'appareils mobiles sont perdus ou volés. Une enquête menée par un centre de recherche sur la sécurité de l'information et la confidentialité indique que le risque qu'un ordinateur portable soit volé au cours d'une période de trois ans se situe entre 5 et 10 %;
- assurez-vous que les données stockées sur des appareils mobiles dont vous n'avez plus besoin sont effacées avant que l'appareil soit jeté.

Conseils supplémentaires* :

- définissez un mot de passe sur l'appareil et un NIP sur sa carte SIM. Ne vous fiez pas aux paramètres par défaut. L'utilisation d'un mot de passe et d'un NIP empêchera les voleurs d'avoir accès à l'appareil ou d'utiliser la carte SIM dans un autre appareil pour faire des appels. Tous les téléphones sont dotés de paramètres de sécurité : familiarisez-vous avec eux et activez-les;
- configurez l'appareil afin qu'il se verrouille automatiquement. Si l'appareil n'est pas utilisé pendant quelques minutes, il devrait se verrouiller automatiquement et demander un mot de passe ou un NIP pour se réactiver;
- utilisez uniquement des sites Web et des applications qui ont bonne réputation;

- faites attention si vous permettez à des applications de tiers sans signature d'accéder à des renseignements personnels, notamment l'emplacement de l'appareil. Lisez toujours les demandes de permission avant d'installer de nouvelles applications ou les mises à jour à des applications; vérifiez la présence de demandes inhabituelles ou de demandes d'argent;
- ne cliquez pas sur des liens non sollicités ou imprévus, même s'ils semblent provenir d'amis;
- vérifiez votre facture pour voir si elle contient des frais de données inhabituels ou des appels au tarif des heures de pointe, et prenez contact immédiatement avec le fournisseur de service si vous y observez une utilisation des données ou des appels inhabituels;
- vérifiez régulièrement si des mises à jour du système d'exploitation sont offertes. Installez-les sans attendre;
- soyez prudent avec le sans-fil et Bluetooth. Lorsque vous vous connectez à Internet en utilisant le sans-fil, essayez d'utiliser un réseau chiffré qui demande un mot de passe. Évitez les services bancaires en ligne et les opérations financières dans les endroits publics animés et sur les réseaux sans fil non protégés. Désactivez Bluetooth lorsque vous ne vous en servez pas;
- effectuez régulièrement une copie de secours de l'appareil. Configurez l'appareil de façon à ce qu'il fasse une copie de sécurité des données dans le cadre de son processus de synchronisation ou encore sur une carte mémoire séparée;
- avant de jeter un appareil mobile, supprimez tous les renseignements personnels. La plupart des appareils ont une option qui permet de rétablir les réglages par défaut. N'oubliez pas de retirer ou d'effacer toute carte mémoire insérée.

13 Dépannage en cas d'incapacité de se connecter à ONE Mail

Si l'appareil ne peut pas accéder à ONE Mail, essayez les trois étapes ci-dessous.

1^{re} étape

Tentez d'accéder à ONE Mail à partir d'un appareil non mobile (un ordinateur de bureau câblé à un réseau, par exemple).

Si vous y parvenez, passez à la deuxième étape.

Si vous n'y parvenez pas, appelez la première ligne de soutien de l'appareil (probablement le centre de dépannage d'une organisation) et demandez-lui d'appeler le centre de dépannage de cyberSanté Ontario si le problème ne peut pas être résolu localement.

2^e étape

Vérifiez la connectivité Internet de l'appareil mobile. Essayez d'accéder à un site Web autre qu'à celui de cyberSanté Ontario ou prenez contact avec le fournisseur de service Internet pour lui demander de vérifier l'accès Internet.

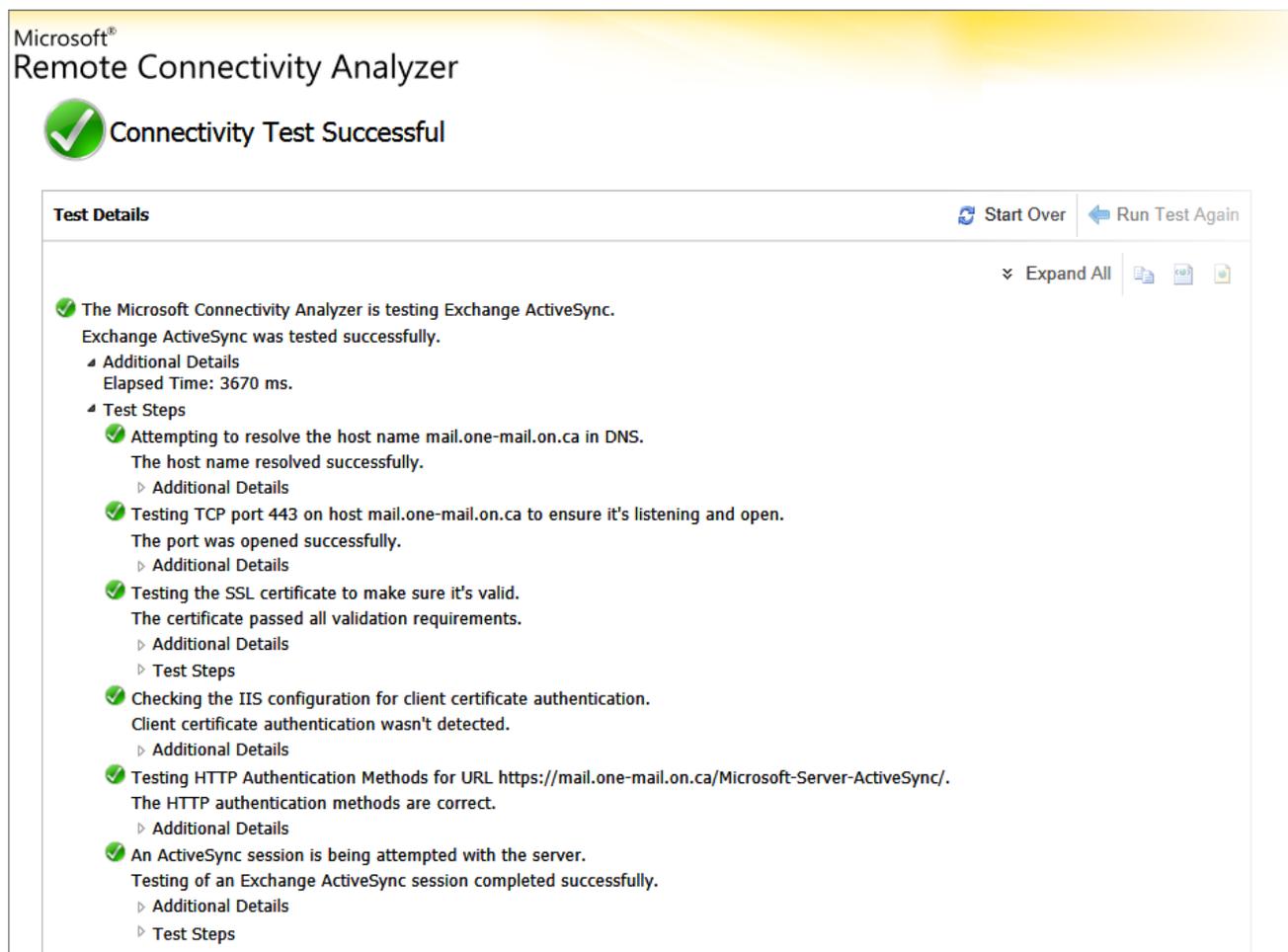
Si la connexion à Internet réussit, passez à la troisième étape.

Si elle ne réussit pas, prenez contact avec le fournisseur de service Internet pour demander de l'aide.

3^e étape

Vérifiez si le service Exchange ActiveSync fonctionne : effectuez les [tests de connectivité de Microsoft Exchange ActiveSync disponibles en ligne](#).

L'image ci-dessous est une capture d'écran d'un test de connectivité réussi :



Si les tests de connectivité échouent, vérifiez la configuration de l'appareil pour vous assurer qu'elle a été effectuée conformément aux instructions figurant dans le présent guide. Après avoir vérifié la configuration de l'appareil, confirmez la connectivité au moyen de l'étape 3.

Si, une fois que vous aurez essayé les trois étapes ci-dessus, l'appareil ne peut toujours pas accéder à ONE Mail, appelez la première ligne de soutien de l'appareil (probablement le centre de dépannage d'une organisation) et demandez-lui d'appeler le centre de dépannage de cyberSanté Ontario.

Avis sur les droits d'auteur

© 2015, cyberSanté Ontario

Tous droits réservés.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit, y compris la photocopie et la transmission par voie électronique à un autre ordinateur, sans l'autorisation préalable de cyberSanté Ontario par écrit. L'information contenue dans le présent document est la propriété de cyberSanté Ontario et ne peut être utilisée ou diffusée qu'avec l'autorisation expresse de cyberSanté Ontario par écrit.

Marques de commerce

Les noms d'autres produits mentionnés dans le présent document pourraient constituer des marques de commerce ou des marques déposées par leur société respective et sont reconnus comme tels par la présente.