

PROCÉDURE

PRO-12-763 Ancien numéro : PRO_DRI_2020-281	Courrier électronique	
Direction responsable : Direction des ressources informationnelles	En vigueur le : 18 novembre 2020	
Adoptée par : Comité de direction	Révisée le : S.O.	
Référence(s) : Secrétariat du Conseil du trésor		

TABLE DES MATIÈRES

1. Définition	3
2. Préambule	4
3. Objectifs	4
4. Personnes visées	4
5. Principes directeurs	4
6. Énoncé de procédure	5
6.1. Dispositions générales	5
6.1.1. Octroi d'une adresse électronique de l'établissement	5
6.1.2. Règles à suivre dans l'utilisation du courrier électronique	5
6.2. Engagement de confidentialité	6
6.3. Règles de conduite de l'utilisateur	6
6.4. Plaintes et abus	7
7. Responsabilités	8
7.1. Le Comité de direction (CDD)	8
7.2. Les directeurs et les gestionnaires	8
7.3. Le responsable de la sécurité de l'information (RSI)	8
7.4. La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	8
7.5. La Direction des ressources informationnelles (DRI)	8

7.6. La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	9
7.7. Les utilisateurs (incluant les médecins, résidents-médecins, externes, stagiaires, etc.)	9
7.8. Le Comité de sécurité de l'information (CSI)	9
8. Ouvrages consultés	10
9. Mécanismes de révision	10
10. Adoption et entrée en vigueur	10
Annexe I : Avis de confidentialité	11
Annexe II : Convention de création des adresses courriel en cas d'homonymie	12

1. Définition

Courrier électronique

Message transmis ou reçu par un utilisateur vers un ou plusieurs destinataires par l'intermédiaire d'un service de courrier électronique.

Renseignement personnel

Renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

Renseignement confidentiel

Une donnée ou une information dont l'utilisation et l'accès sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement. Ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à un utilisateur de l'établissement ou à l'établissement.

Réseau

Ensemble d'équipements technologiques reliés entre eux pour échanger des informations.

Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Infrastructure de communication du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) permettant l'échange sécuritaire et confidentiel des données entre les différents établissements.

Service de messagerie électronique (SMÉ)

Service de messagerie électronique utilisé dans le RSSS pour faciliter l'échange d'information.

- **Boîte aux lettres électroniques**
Ce type d'adresse de messagerie est dédié à un utilisateur. C'est une information strictement personnelle et elle ne varie pas au cours du temps.
- **Boîte aux lettres génériques**
Permet de contacter une ou plusieurs personnes sans connaître leur identité. On s'adresse alors à une fonction ou un service. Ceci est utile dans de nombreuses circonstances : mouvements de personnel, congés, maladies, délégation, etc.
- **Boîte aux lettres partagées**
Permet à plusieurs personnes de partager la responsabilité de la lecture du courrier électronique envoyé à une adresse et de répondre à ses courriers. Le calendrier peut être également partagé avec certains de ses collègues.
- **Liste de distribution**
Liste d'adresses de messagerie électronique qui permet le publipostage d'informations aux utilisateurs qui y sont inscrits.
- **Utilisateur**
Personne (employé, médecin, résident-médecin, étudiant, chercheur, stagiaire ou autres) qui a reçu un privilège d'accès à un système d'information (courrier électronique).

2. Préambule

La présente procédure a pour objet d'établir les règles visant à encadrer l'utilisation du courrier électronique au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

3. Objectifs

Les objectifs poursuivis par le CISSS de Chaudière-Appalaches en élaborant la présente procédure sont les suivants :

- Être en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur, un droit de regard sur tout usage des actifs informationnels du réseau;
- Informer ses utilisateurs que le courrier électronique est mis à leur disposition pour les besoins de leur travail et non à des fins personnelles;
- Favoriser l'utilisation du courrier électronique en conformité aux lois et règlements applicables ainsi qu'aux directives, normes et orientations gouvernementales;
- Éliminer l'accès aux courriers électroniques non professionnels (Hotmail, Gmail, etc.);
- Respecter et protéger les droits et les renseignements personnels des usagers et des intervenants du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Préserver l'image et la crédibilité du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux dans le respect de ceux d'autrui et l'inciter à faire usage des règles de bonne conduite dans l'utilisation du courrier électronique;
- Informer tout utilisateur du courrier électronique qu'il est responsable du contenu des messages envoyés et reçus par lui.

4. Personnes visées

La présente procédure vise tous les utilisateurs qui font l'usage d'un courrier électronique mis à leur disposition par le CISSS de Chaudière-Appalaches et s'inscrit, d'une part, dans l'application des articles 3 et 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4-2) et d'autre part, à répondre aux exigences :

- De la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1-1);
- De la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- De la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1);
- De la *Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches*;
- De la *Politique particulière sur la sécurité organisationnelle*.

5. Principes directeurs

- Le droit au respect de la vie privée et de la dignité de l'utilisateur ainsi que le respect des politiques et procédures organisationnelles sont respectés. Toutefois, l'employeur a le droit de gérer et protéger son « institution » et d'obtenir des renseignements sur ses utilisateurs, et ce, à plus forte raison lorsqu'il en est avisé au préalable;

- Aucune forme de harcèlement, de violence ou d'abus, que ce soit sexuel ou autre, effectués par le biais du courrier électronique mis à la disposition des utilisateurs n'est toléré;
- Les adresses de courrier électronique ainsi que le contenu des boîtes aux lettres sont la propriété de l'établissement et les courriers électroniques échangés constituent des documents détenus par le CISSS de Chaudière-Appalaches au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et sont assujettis à cette loi;
- Les frais inhérents à l'utilisation d'une boîte de courrier électronique sont assujettis au principe d'utilisateur payeur.

6. Énoncé de procédure

6.1. Dispositions générales

6.1.1. Octroi d'une adresse électronique de l'établissement

Les adresses de courrier électronique ainsi que le contenu des boîtes de courrier sont la propriété de l'établissement. Les courriers électroniques échangés constituent des documents détenus par le CISSS de Chaudière-Appalaches au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et qu'ils sont assujettis à cette loi.

La direction générale délègue :

- Aux directions le droit d'accorder ou non à un utilisateur le privilège d'utiliser une adresse de courrier électronique de l'établissement;
- À la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), en collaboration avec les directions, le soin d'identifier les personnes qui auront le privilège d'utiliser certains groupes du carnet d'adresses du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Les adresses de courrier électronique sont octroyées seulement lorsque la fonction occupée par l'utilisateur le nécessite.

6.1.2. Règles à suivre dans l'utilisation du courrier électronique

L'utilisation du courrier électronique fait l'objet de règles strictes, soit :

- Le transfert en dehors du réseau de la santé d'informations personnelles et confidentielles avec un usager doit être en accord avec ce dernier (utiliser le formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique #REG0307 (GDE) ou le formulaire #8408 (papier) disponible via une requête GRM avec le code de produit 12987617, format 100 formulaires et le faire parvenir au dossier de l'usager ou de l'employé;
- Dans le cas du transfert d'informations personnelles et confidentielles en dehors du réseau de la santé avec un tiers (ex. : fournisseur), l'information doit être sécurisée par un moyen technologique (ex. : document avec mot de passe);
- L'utilisateur du CISSS de Chaudière-Appalaches doit utiliser une adresse électronique du RSSS pour toutes formes de communication relative à son travail;
- L'usage du courrier électronique institutionnel ne doit servir qu'à des fins professionnelles (ce qui exclut toute forme de propagande syndicale, politique commerciale ou illégale);
- La modification d'un message avant sa retransmission à un autre destinataire est interdite (lorsque l'on utilise la fonction « faire suivre », il est interdit de modifier le contenu du courrier électronique d'origine). On doit également modifier un document qui se retrouve en pièce jointe de façon à s'assurer que les modifications soient visibles (ex. : couleur, ou en mode révision de document);
- La redirection automatique vers une adresse électronique externe est interdite;

- Le CISSS de Chaudière-Appalaches a un droit de surveillance du trafic des boîtes aux lettres en regard de l'utilisation du courrier électronique en milieu de travail;
- Aucune boîte aux lettres ne sera accordée à des utilisateurs externes du CISSS de Chaudière-Appalaches, sauf dans les cas d'un mandat à long terme;
- Pour tout nouveau message de courrier électronique envoyé par le délégué au nom d'un autre utilisateur, une copie du message se trouvera dans le dossier « Éléments envoyés » du propriétaire de la boîte aux lettres originaire du message;
- Lors du départ d'un utilisateur vers une autre direction de l'établissement, l'antériorité du contenu de la boîte aux lettres appartient au service quitté. Le gestionnaire du service quitté peut avoir accès à une copie de la boîte aux lettres de l'utilisateur jusqu'à la date du départ de l'utilisateur vers le nouveau service;
- Lors du départ de l'établissement, le contenu de la boîte aux lettres appartient au CISSS de Chaudière-Appalaches. Le gestionnaire a 30 jours ouvrables à partir de la date de fin de contrat, pour en prendre connaissance avant la destruction de la boîte aux lettres. L'utilisateur ne peut recevoir de copie de sa base de courriers électroniques lorsqu'il quitte l'établissement.

6.2. Engagement de confidentialité

Comme stipulé dans la Politique de sécurité de l'information, les utilisateurs doivent signer un formulaire d'engagement à la Politique de sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels préalablement à l'utilisation du courrier électronique. Cet engagement s'applique également à la présente procédure.

6.3. Règles de conduite de l'utilisateur

L'utilisateur respecte les règles de conduite suivantes :

- Insère une photo de profil professionnelle à son courrier électronique, permettant ainsi à ses interlocuteurs de mieux l'identifier. Cependant, ce choix de photo de profil doit correspondre à l'esprit de neutralité, d'intégrité et de sobriété, régissant la fonction publique et parapublique québécoise. Il est donc interdit d'utiliser des avatars, logos ou autres images, contraires à cet esprit. Il est plutôt suggéré d'utiliser une photo récente représentant l'utilisateur, avec un arrière-plan neutre;
- Restreint et protège l'accès à sa boîte aux lettres à l'aide d'un mot de passe ayant un maximum de 12 caractères et le modifie une fois l'an;
- Peut copier des courriers électroniques en format PDF ou MSG pour des fins de conservation dans les répertoires sur les serveurs du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Garantit, par un mot de passe, la sécurité des informations qu'il détient lorsqu'il utilise un téléphone intelligent, selon la sécurité de son appareil mobile;
- Fait preuve de vigilance en évitant d'ouvrir un message de provenance inconnue ou douteuse;
- Analyse son courrier électronique reçu avant d'ouvrir toute pièce jointe au courrier électronique (l'adresse de l'expéditeur, date et heure du courrier électronique, l'en-tête du courrier électronique, etc.);
- Peut utiliser le courrier électronique de l'établissement sur son appareil personnel, mais doit s'attendre à une intervention de la Direction des ressources informationnelles sur la suppression de son compte de courrier électronique, de son agenda ou autre modalité des appareils mobiles lorsque ce dernier quitte l'établissement;
- S'attend à ce que le CISSS de Chaudière-Appalaches collabore à toute requête provenant des autorités ou à la demande de tout organisme mandaté à cet effet, ou dans le cas d'enquêtes de sécurité supervisées par le responsable de la sécurité de l'information (RSI) du CISSS de Chaudière-Appalaches;

- S'assure que les documents protégés par des droits d'auteur appartenant à des personnes extérieures au CISSS de Chaudière-Appalaches ne soient transmis par des utilisateurs au moyen de leur système de courrier électronique sans autorisation de l'auteur initial;
- Utilise la capacité de stockage du SMÉ à des fins d'archivage selon son besoin de gestion, mais pour un maximum de 50 Go en privilégiant la version Web de l'application de messagerie;
- Respecte l'encadrement des pratiques de la DQEPE en ce qui a trait à la conservation et à la destruction des messages reçus et envoyés (le courrier électronique n'est pas un outil de gestion documentaire, il faut enregistrer les documents reçus à conserver sur le réseau de l'établissement);
- Respecte le fait qu'un utilisateur ne peut avoir qu'une seule boîte aux lettres et une boîte aux lettres ne doit être liée qu'à un seul utilisateur;
- Ne fait pas usage de subterfuges ou de moyens détournés pour transmettre du courrier électronique de façon anonyme, pour usurper l'identité de toute personne ou pour masquer son identité;
- N'effectue pas volontairement des opérations pouvant porter préjudice au fonctionnement du SMÉ, citons à cet égard, sans s'y limiter :
 - Évite l'envoi massif de messages et limite l'envoi aux destinataires réellement intéressés ou concernés. Une liste d'envoi peut contenir 500 contacts maximum. Seules la DRI, la DST, la DRHCAJ peuvent acheminer des envois massifs de groupe, et ce, à des fins d'information et de communication à de larges groupes ou publics;
 - Évite de joindre des documents en pièce jointe lors d'envoi massif;
 - Évite d'envoyer des documents trop volumineux pour prévenir le risque de saturation des boîtes aux lettres et des serveurs. Un message doit contenir au maximum 25 Mo, pièce jointe incluse;
 - Ne pas introduire volontairement des virus dans ses envois;
- Ne doit pas visionner, télécharger, copier, partager ou expédier des images ou des fichiers érotiques, de pornographie juvénile ou de sexualité, ou dont le contenu a un caractère obscène, haineux, raciste, injurieux, diffamatoire, harcelant, sexiste, pédophile, ou qui contrevient à l'une des dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)*, de toute autre loi ou aux règlements du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Ne peut pas copier le contenu des boîtes aux lettres sur CD, DVD ou sur clé de mémoire USB afin d'éviter la perte d'informations sensibles;
- Ne peut pas copier le contenu des boîtes aux lettres dans le but de se l'approprier pour un usage personnel étant donné que le contenu est la propriété du CISSS de Chaudière-Appalaches. Lors du départ d'un utilisateur, il est interdit d'effectuer une copie « pst »;
- Ne peut pas cliquer sur un lien hypertexte avant d'en avoir vérifié l'adresse;
- Ne peut pas utiliser son adresse professionnelle sur Internet pour des concours, des listes d'envoi non reliées au travail, etc.;
- Ne s'attend pas à ce que l'utilisation du courrier électronique ait un caractère privé ou confidentiel. Le MSSS et le CISSS de Chaudière-Appalaches se réservent le droit d'effectuer un contrôle a posteriori de l'utilisation de la messagerie qui pourra porter sur des indications générales de fréquence, de volume, de taille des messages, du format des pièces jointes, ou sur le contenu des messages échangés.

6.4. Plaintes et abus

Tout utilisateur a l'obligation de déclarer tout usage non autorisé du courrier électronique dont il a été témoin à la sécurité informatique en écrivant à : incident.securiteinformatique.ciassca@ssss.gouv.qc.ca.

7. Responsabilités

Les rôles, responsabilités et obligations des divers intervenants dans l'application de la présente procédure sont répartis de la façon suivante.

7.1. Le Comité de direction (CDD)

- Approuve la présente procédure de même que ses mises à jour.

7.2. Les directeurs et les gestionnaires

- Respectent et sensibilisent son personnel à l'application de la procédure dans leur direction;
- S'assurent que leur personnel utilisant une adresse de courrier électronique de l'établissement respecte les obligations prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- Maintiennent à jour les listes de distribution de leur direction;
- Assurent la responsabilité des adresses de courrier électronique partagées de leur secteur, étant donné que ce type de boîte aux lettres est consulté par plusieurs utilisateurs;
- Il est de la responsabilité du supérieur immédiat ou du superviseur de stage d'octroyer un courrier électronique à un stagiaire ou un consultant, dépendamment de la période de temps travaillée;
- Effectuent une demande « Octopus » pour la création, la modification et la fermeture d'un compte de courrier.

7.3. Le responsable de la sécurité de l'information (RSI)

- Élabore et met à jour la présente procédure et la soumet au Comité de direction de l'établissement pour adoption;
- Assure la diffusion de la présente procédure;
- Établit un programme général d'application et de respect de la procédure, conformément aux orientations ministérielles;
- Autorise ou refuse l'envoi ou la réception de certains types de fichier;
- Coordonne avec le responsable de l'accès à l'information, toutes les activités reliées à la protection des renseignements personnels;
- Coordonne la sécurité concernant les actifs informationnels et de télécommunication;
- Vérifie périodiquement que le programme général de sécurité concernant les actifs informationnels, de télécommunication et de protection des renseignements personnels est respecté et suit la mise en œuvre de toutes recommandations découlant d'une vérification ou d'un audit;
- Délègue à l'administrateur du courrier électronique des droits lui permettant la réexpédition de messages qui ne sont pas arrivés à destination;
- Surveille ou délègue la surveillance du contenu des messages pour les cas de détection de fraude, pour les besoins d'enquête ou sur mandat des autorités.

7.4. La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

- Collabore à l'encadrement des pratiques en ce qui a trait à la conservation et à la destruction des messages reçus et envoyés.

7.5. La Direction des ressources informationnelles (DRI)

- Veille à effectuer le paramétrage des autorisations et à ce que les outils de communication de l'établissement soient utilisés à des fins appropriées;

- Rend disponible aux utilisateurs un portail renfermant des vidéos et de la documentation sur l'utilisation du courrier électronique;
- Affiche un message sur la sécurité de l'information dans le bas de chaque nouveau message (cf. [annexe I](#));
- S'assure d'appliquer la nomenclature des adresses de courrier électronique tel qu'exigé par le MSSS (cf. [annexe II](#));
- Désactive le compte de l'utilisateur qui quitte l'établissement, après avoir contacté le supérieur de l'utilisateur en départ;
- Fait en collaboration avec la DRHCAJ, la promotion des bonnes pratiques d'utilisation des courriers électroniques;
- Met à jour les listes de secteurs;
- Effectue une procédure de suppression de courriers électroniques inutilisés 4 fois par année.

7.6. La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

- Identifie les personnes qui seront autorisées à utiliser certains groupes du carnet d'adresses, et ce, en collaboration avec les directions (ex. : 12 CISSS Chaudière-Appalaches, 12 CISSS Chaudière-Appalaches – Secteur...).

7.7. Les utilisateurs (incluant les médecins, résidents-médecins, externes, stagiaires, etc.)

- Utilisent exclusivement le courrier électronique mis à leur disposition par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour tous les échanges de données concernant les usagers;
- Ne contournent pas l'utilisation du système de messagerie corporatif par le biais de redirections de courriers électroniques ou autres mécanismes de contournement;
- Respectent ladite procédure relative au courrier électronique de l'établissement ainsi que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- Signalent immédiatement tout acte dont il a connaissance, susceptible de constituer une violation réelle ou présumée des règles de sécurité ainsi que toute anomalie pouvant nuire à la protection des renseignements personnels de l'établissement, du MSSS ou RSSS à incident.informatique.ciassca@ssss.gouv.qc.ca;
- Vous référer à la *Procédure de gestion des incidents de sécurité de l'information* (PRO-12-708) laquelle est disponible dans l'intranet de l'établissement;
- Obtiennent le consentement verbal et transmettent le document sur les « Risques associés à l'utilisation d'un moyen de communication électronique » à l'utilisateur avant de lui faire parvenir des renseignements confidentiels par courrier électronique;
- Vous référer à la *Procédure relative à l'utilisation des applications de vidéoconférence* (PRO-12-758);
- Utilisent le courrier électronique selon les règles de conduite mentionnées au [point 6.3](#);
- Gèrent leurs messages dirigés dans leur boîte aux lettres en quarantaine.

7.8. Le Comité de sécurité de l'information (CSI)

- Établit les grandes orientations relatives à la mise en œuvre de la présente procédure et en fait la promotion.

8. Ouvrages consultés

QUÉBEC. Directive sur l'utilisation éthique du courriel, du collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique, Québec, Conseil du trésor, 2002, 6 p. [en ligne]. http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/dir_utilisation_eth.pdf

QUÉBEC. Politique en matière d'utilisation d'Internet et du courrier électronique, Centre hospitalier de l'Université de Montréal [en ligne]. <https://bibliothequeduchum.ca/>

9. Mécanismes de révision

Le cas échéant, la présente procédure et les documents qui l'accompagnent seront mis à jour à la suite de modifications apportées au cadre légal ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur, ou bien pour tenir compte des nouvelles pratiques et technologies utilisées au CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que des besoins exprimés. Sinon, elle sera révisée au plus tard le 18 novembre 2023.

10. Adoption et entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité de direction du CISSS de Chaudière-Appalaches, soit le 18 novembre 2020.

Elle abroge et remplace toute autre politique ou procédure précédemment émise et portant sur les mêmes objets.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Annexe I : Avis de confidentialité

Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est envoyé à l'intention exclusive de son destinataire ou du mandataire chargé de le lui transmettre; il est de nature confidentielle. Si le lecteur du présent message n'est pas le destinataire prévu, il ne doit ni divulguer, ni distribuer, ni copier ce message et tout fichier qui y est joint, ni s'en servir à quelque fin que ce soit. Merci d'en aviser l'expéditeur par courrier électronique et de supprimer ce message ainsi que tout fichier joint.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches n'assume aucune responsabilité à l'égard du contenu des messages personnels envoyés par ses utilisateurs de courrier électronique.

Annexe II : Convention de création des adresses courriel en cas d'homonymie

Gestion des homonymes

S'il existe un homonyme pour le nom d'une personne physique au sein d'un groupe visé par un nom de domaine Internet, vous devrez appliquer la convention suivante pour déterminer la partie locale de l'adresse de courrier électronique. Vous devrez éviter l'utilisation des apostrophes ou des caractères accentués si le nom de la personne en contient.

Convention des adresses de courrier électronique

Une adresse de courrier électronique se compose ainsi :

- Une partie locale;
- L'arobas @;
- Un nom de domaine Internet.

Nomenclature pour la partie locale

La partie locale de l'adresse de courrier électronique d'une personne physique est composée du prénom de cette personne suivie par un point, de son nom de famille suivi d'un point, et d'un acronyme représentant son établissement. Le tableau suivant énumère les différentes options :

Partie locale préconisée	@	Suffixe obligatoire
Prénom.Nom	@	ssss.gouv.qc.ca
Nom.Prénom	@	ssss.gouv.qc.ca
Prénom.Initiale.Nom	@	ssss.gouv.qc.ca
Prénom.Nom.Acronyme de l'établissement.1	@	ssss.gouv.qc.ca
Prénom.Nom.Mission	@	ssss.gouv.qc.ca

En ce qui concerne les adresses génériques et les boîtes aux lettres en arrivée, il est recommandé que la partie locale d'une adresse de courrier électronique soit composée d'un ou de plusieurs des éléments suivants, dans l'ordre :

- CISSS-CA suivi de
- La fonction ou le service offert suivi d'un point et suivi;
- Du lieu

Par exemple :

Partie locale préconisée	@	Suffixe obligatoire
12 CISSS-CA Inscriptions DPJeunesse Beauce-Etchemins Inscriptions.dpjeunesse.beauce-etchemins	@	ssss.gouv.qc.ca
12 CISSS-CA Accueil organisationnel Accueil.organisationnel.cissca	@	ssss.gouv.qc.ca
12 CISSS-CA reception CLSC St-Prosper Reception.clsc.st-prosper	@	ssss.gouv.qc.ca

Advenant une adresse de courrier électronique trop longue ou complexe, il est envisageable d'utiliser un alias (raccourci).