



CHARTRE D'UTILISATION DES MOYENS INFORMATIQUES ET OUTILS NUMÉRIQUES



I	INTRODUCTION	3
1.1	CONTEXTE ET ENJEUX	3
1.2	OBJECTIF.....	3
1.3	CHAMP D APPLICATION	4
II	REGLES GENERALES D UTILISATION	4
2.1	LES DROITS ET LES DEVOIRS DES UTILISATEURS	4
2.1.1	UN ACCÈS AUX RESSOURCES RÉGLEMENTÉ	4
2.1.2	UNE UTILISATION PROFESSIONNELLE DES RESSOURCES	4
2.1.3	CONFIDENTIALITÉ DES DONNES PRODUITES PAR LE SITCOM.....	6
2.1.4	COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL....	6
2.2	LES DROITS ET LES DEVOIRS DE L'ÉTABLISSEMENT	6
2.3	LES SANCTIONS.....	7
2.4	LES ÉVOLUTIONS	7
III	REGLE D UTILISATION DES POSTES INFORMATIQUES	7
IV	REGLES D UTILISATION DE LA MESSAGERIE	8
V	REGLES D UTILISATION D'INTERNET	9
VI	REGLE D UTILISATION DU TELEPHONE	10
VII	DROIT À LA DÉCONNEXION DES AGENTS	10
VIII	GLOSSAIRE	12

I INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE ET ENJEUX

Les différents moyens informatiques et outils numériques offrent aux utilisateurs du Sitcom une grande ouverture vers l'extérieur.

Cette ouverture peut apporter des améliorations importantes dans le travail et les usages quotidiens si l'utilisation de ces moyens et outils est faite à bon escient et selon certaines règles.

A l'inverse, une mauvaise utilisation peut avoir des conséquences extrêmement graves en termes d'atteinte éventuelle à la confidentialité, à l'intégrité et à la sécurité des données (virus, intrusions sur le réseau interne, vols de données), notamment celles à caractère personnel.

De plus, mal utilisés, les outils informatiques peuvent aussi être une source de perte de productivité et de coûts additionnels.

L'élaboration d'une charte d'utilisation des moyens informatiques et des outils numériques et sa mise à disposition auprès des utilisateurs, sont indispensables dans toute entité dont les informations, données et activités s'appuient sur un système d'information.

1.2 OBJECTIF

La charte a pour objectif principal de contribuer à la préservation de la sécurité du système d'information, en faisant de l'utilisateur un acteur essentiel à la réalisation de cet objectif.

A ce titre, la charte précise notamment les droits et devoirs de l'utilisateur, à qui incombe une utilisation raisonnée et responsable des ressources informatiques mises à disposition.

Cette utilisation doit ainsi être compatible avec les impératifs de préservation du système d'information, de bon fonctionnement des services et les droits et libertés de chacun.

Le non-respect des règles énoncées dans la présente charte pourra entraîner le retrait du droit d'utilisation d'un outil, d'une application ou d'un matériel informatique/téléphonique et/ou des mesures d'ordre disciplinaire et/ou faire l'objet de poursuites pénales.



1.3 CHAMP D'APPLICATION

La présente charte s'applique à l'ensemble du personnel tous statuts confondus, ainsi qu'au personnel temporaire. Elle s'applique également à tout prestataire extérieur ayant accès aux données et aux outils informatiques de l'établissement. Tout contrat avec un prestataire extérieur devra y faire référence et comporter comme annexe la présente charte.

Dès l'entrée en vigueur de la présente charte, chaque agent de l'établissement s'en verra remettre un exemplaire. Il devra en prendre connaissance et s'engager à la respecter.

Cette charte s'applique à l'ensemble des moyens et systèmes d'information et de communication qui sont la propriété de l'établissement et/ou qui sont mis à la disposition des utilisateurs (ordinateurs portables, ordinateurs fixes, téléphones mobiles, tablettes, stockage, serveurs et applications) à des fins professionnelles et/ou tout autre nouveau système qui serait mis en place.

II RÈGLES GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les utilisateurs sont présumés adopter un comportement responsable, s'interdisant notamment toute tentative d'accès à des données ou à des sites qui leurs seraient interdits, en vertu des lois et règlements en vigueur.

Tout utilisateur est responsable de l'utilisation qu'il fait des ressources informatiques, ainsi que du contenu de ce qu'il affiche, télécharge ou envoie et s'engage à ne pas effectuer d'opérations qui pourraient avoir des conséquences néfastes sur le fonctionnement du réseau.

Il doit en permanence garder à l'esprit que c'est sous le nom du Sitcom qu'il se présente sur Internet et doit se porter garant de l'image de l'institution.

Au même titre que pour le courrier, le téléphone ou la télécopie, chacun est responsable des messages envoyés ou reçus, et doit utiliser la messagerie dans le respect de la hiérarchie, des missions et fonctions qui lui sont dévolues et des règles élémentaires de courtoisie et de bienséance.

2.1 LES DROITS ET LES DEVOIRS DES UTILISATEURS

2.1.1 UN ACCÈS AUX RESSOURCES RÉGLEMENTÉ

Toute personne travaillant au sein du Sitcom est amenée à avoir un droit d'accès aux systèmes d'information. Ce droit d'accès est strictement personnel et incessible.

2.1.2 UNE UTILISATION PROFESSIONNELLE DES RESSOURCES

Les ressources informatiques mises à disposition constituent un outil de travail nécessaire. Au-delà du simple bon sens, chaque utilisateur doit adopter une attitude raisonnée et responsable, et respecter des obligations générales de confidentialité, discrétion, loyauté et vigilance.



Chaque utilisateur respectera les règles définies sur l'utilisation des ressources et en particulier :

- Respecter l'intégrité et la confidentialité des données ;
- Ne pas perturber la disponibilité du système d'information ;
- Ne pas stocker ou transmettre d'information portant atteinte à la dignité humaine. Ne pas marquer les données exploitées d'annotations pouvant porter atteinte à la dignité humaine ou à la vie privée ou aux droits et images de chacun ou faisant référence à une quelconque appartenance, à une ethnie, religion, race, genre ou nation déterminée (Règlement Général sur la Protection des Données, RGPD, en application depuis le 25 mai 2018 et loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi « informatique et libertés actualisée)
- Respecter le droit de propriété intellectuelle : non-reproduction et/ou non-diffusion de données soumises à un droit de copie non-détenu, interdiction de copie de logiciel sans licence d'utilisation ;
- Ne pas introduire de « ressources extérieures » matérielles ou logicielles qui pourraient porter atteinte à la sécurité du système d'information ;
- Respecter les contraintes liées à la maintenance du système d'information ;
- Signaler à la direction des systèmes d'information (DSI) toute violation ou tentative de violation suspectée de son compte informatique et de manière générale tout dysfonctionnement ;
- Ne jamais confier son identifiant/mot de passe à un tiers ;
- Ne pas installer, copier, modifier, détruire des logiciels sans autorisation ;
- Ne pas accéder, tenter d'accéder, ou supprimer des informations si cela ne relève pas des tâches incombant à l'utilisateur ;
- Respecter les procédures préalablement définies par le Sitcom afin d'encadrer les opérations de copie de données sur des supports amovibles, notamment en respectant les règles de sécurité
- Les utilisateurs amenés à accéder à des données à caractère personnel, s'engagent (conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux articles 32 à 35 du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016) à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de leurs attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations. En particulier, les utilisateurs s'engagent à :
 - Ne divulguer des données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
 - Ne faire aucune copie de ces données sauf si cela est nécessaire à l'exécution des fonctions ;
 - Prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art, dans le cadre de leurs attributions, afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
 - Prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art, dans le cadre de leurs attributions, pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
 - S'assurer, dans la limite de leurs attributions, que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
 - En cas de cessation des fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.



2.1.3 CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PRODUITES PAR LE SITCOM

Les données produites par ou pour le Sitcom sont confidentielles et propriétés du Sitcom. Elles ne pourront être diffusées qu'avec l'accord exprès de l'autorité territoriale. L'utilisation de ces données à des fins personnelles pourra être sanctionnée.

2.1.4 COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Sitcom collecte et traite des données à caractère personnel (DCP). Ces traitements répondent à des règles et obligations que chaque utilisateur doit respecter au quotidien

Une organisation concernant la mise en conformité au RGPD a été définie au sein du Sitcom. Aussi, un agent du service juridique est spécifiquement affecté à ses missions. Celui-ci est le principal interlocuteur en interne et en externe (CNIL, Centre de gestion, particuliers, professionnels...).

Tout traitement comportant des DCP ne pouvant se faire que dans le cadre d'une finalité définie et déclarée, chaque agent doit veiller à limiter la collecte d'informations strictement nécessaires à la finalité du traitement concerné. Cette collecte ne peut se faire à l'insu des tiers concernés.

Les règles de la collecte des données à caractère personnel (DCP) à observer :

- Respecter la finalité du traitement ;
- S'assurer de la pertinence des données collectées ;
- Appliquer des règles de conservation ;
- Appliquer les procédures définies, garantes des droits des personnes (information, accès, opposition... etc.) ;
- Mettre en œuvre les conditions organisationnelles et matérielles de sécurité et confidentialité des données.

2.2 LES DROITS ET LES DEVOIRS DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Sitcom doit veiller à la disponibilité et à l'intégrité du système d'information. En ce sens, il s'engage à :

- Mettre à disposition les ressources informatiques matérielles et logicielles nécessaires au bon déroulement de la mission des utilisateurs ;
- Proposer des formations adaptées et nécessaires aux utilisateurs pour une bonne utilisation des logiciels métiers ;
- Informer les utilisateurs des diverses contraintes d'exploitation (interruption de service, maintenance, modification de ressources, etc.) du système d'information susceptibles d'occasionner une perturbation ;
- Effectuer les mises à jour nécessaires des matériels et des logiciels composant le système d'information afin de maintenir le niveau de sécurité en vigueur ;
- Respecter la confidentialité des « données utilisateurs » auxquelles il pourrait être amené à accéder pour diagnostiquer ou corriger un problème spécifique ;
- Définir les règles d'usage de son système d'information et veiller à leur application.



Pour des nécessités de gestion technique, garantir la sécurité et l'intégrité des ressources matérielles et logicielles de l'établissement, l'utilisation de ces ressources pourra être enregistrée, analysée et contrôlée dans le respect de la législation et réglementation applicable.

2.3 LES SANCTIONS

La loi, les textes réglementaires et la présente charte définissent les droits et obligations des personnes utilisant les ressources informatiques.

Tout utilisateur du système d'information de l'établissement n'ayant pas respecté la loi et les règlements en vigueur pourra être poursuivi pénalement.

En outre, tout utilisateur ne respectant pas les règles définies dans la présente charte est passible de mesures qui peuvent être internes à l'établissement et/ou de sanctions disciplinaires proportionnelles à la gravité des manquements constatés par l'autorité territoriale

2.4 LES ÉVOLUTIONS

Avant son entrée en vigueur, la présente charte a été soumise à l'avis du comité technique du Sitcom et elle a été approuvée par délibération du Comité syndical. Elle pourra être complétée ou modifiée selon les mêmes formes.

III RÈGLES D'UTILISATION DES POSTES INFORMATIQUES

Un ensemble « matériels - système d'exploitation - logiciels » est mis à disposition de chaque utilisateur :

- Matériels : unité centrale, pc portable, tablettes, écran, clavier, souris... ;
- Système d'exploitation : Windows, IOS, Android;
- Logiciels : pack bureautique, logiciels de communication, logiciels de gestion, applications spécifiques, applications métiers.

Le matériel informatique est fragile, chaque utilisateur doit en prendre personnellement soin. Les supports amovibles (clé USB, disques durs externes, etc.) provenant de l'extérieur sont soumis à un contrôle antivirus.

Toute installation logicielle relève du service informatique.

En cas d'absence momentanée, l'utilisateur doit verrouiller son PC (Ex. : maintenir enfoncées les touches « Ctrl Alt Suppr » et cliquer sur « Verrouiller l'ordinateur »).

En cas d'absence prolongée, l'utilisateur doit quitter les applications et verrouiller son PC.

A la fin de sa journée de travail, l'utilisateur doit quitter les applications, arrêter le système par arrêt logiciel, éteindre l'écran et tout périphérique.



Un premier niveau de sécurité consiste à utiliser des mots de passe sûrs non communiqués à des tierces personnes, même à des collègues, et régulièrement modifiés.

La mise en œuvre du système de sécurité comporte des dispositifs de sauvegarde quotidienne des informations (sauf pour celles stockées en local : disque dur local, clé ...). L'utilisateur doit signaler tous dysfonctionnements ou anomalies au service informatique.

L'utilisateur doit procéder régulièrement à l'élimination des fichiers non-utilisés et à l'archivage dans le but de préserver la capacité de mémoire et la vitesse de restauration en cas de panne majeure.

IV RÈGLES D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE

L'utilisation de la messagerie est réservée à des fins professionnelles ou syndicales (dans le cadre de l'exercice des décharges d'activité et autorisations spéciales d'absence). Néanmoins, il est toléré un usage raisonné et modéré de celle-ci pour des besoins personnels et ponctuels.

La lecture des courriers électroniques (courriels) personnels reçus durant les heures de travail est tolérée, si celle-ci reste occasionnelle.

Les courriels à caractère privé et personnel doivent être identifiés comme « privé » dans l'objet du message ou dans le nom du répertoire de stockage. Ils sont alors couverts par le secret de la correspondance, comme les conversations téléphoniques.

L'utilisateur veillera à ne pas ouvrir les courriels dont le sujet paraîtrait suspect.

Afin de garantir la sécurité et le bon fonctionnement du système de messagerie, les données de connexion au serveur de messagerie pourront être enregistrées.

L'utilisateur s'engage à ne pas envoyer, en dehors des services du Sitcom, des informations professionnelles nominatives ou confidentielles, sauf si cet envoi revêt un caractère professionnel.

L'utilisateur soigne la qualité des informations envoyées à l'extérieur et s'engage à ne pas diffuser d'informations pouvant porter atteinte à la dignité humaine ou à la vie privée de chacun ou faisant référence à une quelconque appartenance à une ethnie, religion, race ou nation déterminée.

L'utilisateur signera tout courriel professionnel.

L'utilisateur doit vérifier la liste des destinataires et respecter les circuits de l'organisation ou la voie hiérarchique le cas échéant.

L'utilisateur doit éviter de surcharger le réseau d'informations inutiles. Les messages importants sont à conserver et/ou archiver, les autres à supprimer. Le dossier « éléments supprimés » doit être vidé périodiquement.



En cas d'absence prévisible, l'utilisateur devra mettre en place un message automatique d'absence indiquant la date de retour prévue et désigner/autoriser s'il le souhaite un autre agent du service à consulter sa messagerie. En aucun cas, l'utilisateur n'indiquera ses codes d'accès à une tierce personne.

Une équivalence juridique peut être établie entre le courrier électronique et le courrier sur support papier dans les conditions déterminées par le code civil.

V RÈGLES D'UTILISATION D'INTERNET

L'utilisation d'Internet est réservée à des fins professionnelles et/ou syndicales dans le cadre de l'exercice des décharges d'activité et autorisations spéciales d'absence.

Néanmoins, il est toléré en dehors des heures de travail un usage modéré de l'accès à Internet pour des besoins personnels à condition que la navigation n'entrave pas l'accès professionnel.

L'utilisateur s'engage, lors de ses consultations Internet, à ne pas se rendre sur des sites portant atteinte à la dignité humaine (pédopornographie, apologie des crimes contre l'humanité et provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée).

Le téléchargement gratuit, en tout ou partie, de données numériques soumises aux droits d'auteurs ou à la loi du copyright (fichiers musicaux, logiciels propriétaires, etc.) est strictement interdit.

Le stockage sur le réseau de données à caractère non professionnel téléchargées sur Internet est interdit.

Tout abonnement payant à un site web ou à un service via Internet doit faire l'objet d'une autorisation préalable de l'autorité territoriale.

En conformité avec les lois et règlements en vigueur, pour éviter d'éventuels abus, les accès entrants et sortants seront administrés afin de ne laisser passer que les usages professionnels, syndicaux, et personnels n'entravant pas l'accès professionnel (consultation sites internet, mails, téléchargement professionnels). Tout usage non autorisé par les présentes règles pourra faire l'objet d'une dérogation sur demande, si celle-ci n'interfère pas avec les règles de bon usage des outils informatiques, et la qualité de service attendue.

L'autorité territoriale peut procéder, à tout moment, à l'enregistrement des données de connexions pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement des applications et réseaux informatiques, à l'exclusion de tout traitement permettant le contrôle individuel de l'activité des agents, conformément à la norme simplifiée CNIL N°46.

Aucun contrôle en temps réel ne sera réalisé sur ces données de connexions, leur but étant uniquement de servir de preuves en cas de problème

VI RÈGLES D'UTILISATION DU TELEPHONE

L'utilisation des téléphones fixes et portables est réservée à des fins professionnelles.

L'utilisation des téléphones portables est interdite depuis et/ou vers l'étranger, sauf dérogation expresse.

L'utilisation des téléphones portables à des fins personnelles doit rester occasionnelle et discrète.

En cas d'absence, l'utilisateur doit effectuer un renvoi sur le poste d'un autre agent du service ou sur l'accueil téléphonique.

L'utilisateur doit veiller à soigner sa présentation lors d'un appel pour faciliter son identification et/ou son service.

Afin de maîtriser les dépenses liées à la téléphonie, l'autorité territoriale peut procéder au contrôle de l'ensemble des appels émis, en respectant les conditions prévues dans la norme CNIL simplifiée N° 47.

Les données contrôlables sont les suivantes :

- Numéros de téléphone appelés
- Services utilisés ;
- Opérateurs appelés ;
- Nature de l'appel (local, départemental, national, international) ;
- Durée, date et heure de début et de fin d'appel ;

Elles pourront être contrôlées pendant une durée de 1 an.

L'agent qui quitte définitivement l'établissement doit préalablement, s'il en était détenteur, restituer le matériel confié : unité centrale, pc portable, tablette, téléphone portable etc.

VII DROIT À LA DÉCONNEXION DES AGENTS

Les outils numériques exigent de nouvelles protections pour garantir l'effectivité du droit en matière de temps de travail, de repos et de santé des agents. L'enjeu est de garantir un réel droit à la déconnexion par rapport à la vie professionnelle afin de préserver la vie privée et la santé.

L'autorité territoriale reste garant de la bonne santé de ses agents et doit garantir dans le cadre du droit à la déconnexion, les mesures suivantes :

- Faire respecter les durées maximales de travail
- Garantir le temps de repos
- Réguler la charge de travail
- Veiller à son obligation en matière de santé et de sécurité au travail (éviter le risque d'épuisement professionnel notamment)
- Respecter la vie privée des agents.



Aussi, afin d'imposer des limites et garantir le droit à la déconnexion, il convient, préalable, de connaître les pratiques au sein du Sitcom. Un état des lieux sera donc réalisé. Il se composera de deux axes :

- Une analyse, par le service informatique, des connexions en dehors des temps de travail,
- La réalisation d'un questionnaire afin de comprendre les raisons qui induisent au débordement du temps de travail sur le temps de repos (charge de travail, organisation fonctionnelle, habitudes, exemplarité...). Ce questionnaire sera diffusé auprès des agents afin de recueillir de façon anonyme leurs avis et propositions

A l'issue de cette phase de diagnostic, un plan d'actions en faveur du droit à la déconnexion pourra être établi, en collaboration avec les membres de la F3SCT, et comprendra notamment :

- Des actions de sensibilisation des agents et des managers seront menées concernant l'impact de l'usage des outils numériques sur les agents de l'établissement. Des temps de formations seront organisés pour tous les agents à l'usage des outils numériques, sur l'hyper connexion et la surcharge d'informations.
- La mise en place d'outils de régulation de l'utilisation des outils numériques



VIII GLOSSAIRE

SYSTÈME D'INFORMATION : Ensemble des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'établissement.

RESSOURCES INFORMATIQUES : les matériels, les logiciels et les procédures, les données et les fichiers.

INTERNET : Interconnexion mondiale de réseaux reposant sur un protocole appelé « Internet » et dont les applications les plus utilisées sont le courriel et les consultations de sites (Web).

INTRANET : Utilisation des technologies liées à Internet au sein d'un réseau local. Les principaux intérêts sont de faciliter et de rendre plus conviviale l'accès aux données par l'utilisation du navigateur et de la messagerie interne.

EXTRANET : On peut dire que c'est un « Intranet » étendu à des utilisateurs extérieurs qui, n'étant pas situés sur le réseau local, seront soumis à un accès sécurisé.

COURRIEL : Message électronique.

RÉSEAU : Ensemble d'ordinateurs et de machines informatiques qui communiquent grâce à une technique commune de transmission.

PÉRIPHÉRIQUES : Matériels connectés à un poste de travail ou directement sur le réseau local (exemples : imprimante, scanners...).

ADMINISTRATEUR : Membre du service informatique en charge des ressources informatiques. Il est soumis au secret professionnel en ce qui concerne les données personnelles ou confidentielles dont il pourrait être amené à prendre connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

CONNEXION ENTRANTE ou SORTANTE : Flux réseau allant respectivement de l'extérieur (internet) vers l'intérieur du réseau de l'établissement, ou du réseau interne de l'établissement vers l'extérieur (internet)