

CHARTRE D'UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIQUES ET DE LA TELEPHONIE MOBILE

083-218301075-20211216-DEL1612202110-DE

La Collectivité met en œuvre un système d'information et de communication nécessaire à l'exercice de ses missions, comprenant notamment un réseau informatique et téléphonique.

Elle permet donc à l'ensemble des agents de disposer de moyens de communication électronique et de ressources informatiques, informationnelles, numériques et technologiques et de les utiliser.

Ces différents outils offrent également à leurs utilisateurs une ouverture vers l'extérieur, et se révèlent être des vecteurs de modernisation de la Collectivité et du service public, si leur utilisation est faite à bon escient et dans le respect des usages et de la législation en vigueur.

A l'inverse, une mauvaise utilisation de ces outils peut engendrer des risques d'atteinte à la confidentialité, à la disponibilité et à l'intégrité de l'information et par conséquent du système d'information.

Celle-ci peut avoir des conséquences graves de nature à engager la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur ainsi que celle de l'établissement.

La présente charte, validée par le Comité technique en date du 4 Novembre 2021, s'inscrit dans une démarche d'information, de sensibilisation, de responsabilisation des utilisateurs des moyens de communication électronique et du système d'information de la Ville.

1. Champ d'application :

- Utilisateurs concernés :

Sauf mention contraire, la présente charte s'applique à l'ensemble des utilisateurs des systèmes d'information et de communication de la collectivité, des établissements publics locaux qui leur sont rattachés, quel que soit leur statut (élu, utilisateurs titulaires ou utilisateurs non titulaires) y compris les intérimaires, les stagiaires et les saisonniers.

Les utilisateurs veillent à faire accepter valablement les règles posées dans la présente charte à toute personne à laquelle ils permettraient d'accéder aux systèmes d'information et de communication.

- Systèmes d'information et de communication

Les systèmes d'information et de communication de la collectivité, des établissements publics locaux qui leur sont rattachés, sont notamment constitués des éléments suivants :

- Ordinateurs (fixes ou portables),
- Périphériques,
- Assistants personnels,
- Réseaux informatiques (serveurs, routeurs et connectique),
- Photocopieurs,
- Fax,
- Téléphones (fixes et mobiles),
- Tablettes,
- Logiciels,
- Fichiers,
- Données et bases de données,
- Systèmes de messagerie,
- Internet, Intranet et Extranet (Cloud, CIRIL, portail famille, SIG ...etc.)
- Badges.

2. Confidentialité des paramètres d'accès :

L'accès à certains éléments des systèmes d'information (comme la messagerie électronique ou téléphonique, les sessions sur les postes de travail, les réseaux, les logiciels métiers (RH, finances, urbanisme, etc.) ou services interactifs est protégé par des paramètres de connexion (identifiants, mots de passe). **Ces paramètres sont personnels à l'utilisateur et doivent être gardés confidentiels.**

AR Prefecture

Les fichiers contenus dans un ordinateur ont un caractère professionnel et peuvent à ce titre être consultés par l'employeur. Toutefois, l'administrateur réseau ne doit pas systématiquement communiquer les identifiants et mots de passe des utilisateurs à l'employeur, sauf besoin réel d'une information nécessaire à la continuité du service et s'il n'existe aucun autre moyen d'accéder à cette information.

En respect de la vie privée, l'employeur ne peut accéder aux fichiers, dossiers ou données qualifiés de « personnels », « confidentiels » ou « privés » détenus par les utilisateurs sur leur poste de travail qu'en leur présence, ou après les avoir invités à être présents, ou qu'en cas de risque particulier pour l'administration.

Dans la mesure du possible, les paramètres de connexion doivent être mémorisés par l'utilisateur et ne pas être conservés, sous quelque forme que ce soit. En tout état de cause, ils ne doivent pas être transmis à des tiers ou aisément accessibles. Ils doivent être saisis par l'utilisateur à chaque accès.

Lorsqu'ils sont choisis par l'utilisateur, les paramètres doivent respecter un certain degré de complexité (chiffres + lettres par exemple).

3. Protection des ressources sous la responsabilité de l'utilisateur

Le service informatique est responsable du contrôle du bon fonctionnement des systèmes d'information et de communication. Il veille à l'application des règles de la présente charte. Les membres du service informatique sont assujettis à une obligation de confidentialité sur les informations qu'ils sont amenés à connaître. Toutefois, s'ils sont amenés à connaître des agissements abusifs, délictueux, voire criminels, commis par les utilisateurs des systèmes d'information et de communication, et avérés, ils en informeront sans délai la hiérarchie de l'agent concerné qui décidera de toute mesure utile.

L'utilisateur est responsable quant à lui des ressources qui lui sont confiées dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Il doit concourir à la protection des dites ressources, en faisant preuve de prudence.

En cas d'absence, même temporaire, il est impératif que l'utilisateur verrouille l'accès au matériel qui lui est confié.

L'utilisateur doit conserver ses fichiers professionnels sur les espaces réseaux qui lui sont attribués. Aucun fichier ne doit être conservé sur le disque dur du poste de travail. L'utilisateur ne doit donc pas travailler sur le bureau de son ordinateur.

Les fichiers ou dossiers situés sur le poste de travail de l'utilisateur présentent un caractère professionnel, sauf s'ils comportent la mention « personnel », « confidentiel » ou « privé ». L'employeur ne peut pas prendre connaissance des fichiers ou dossiers portant cette mention, sauf en présence de l'agent, ou après l'avoir invité à être présent, ou en cas de risque particulier pour l'administration.

L'utilisateur a l'interdiction d'installer des logiciels, de copier ou de télécharger des fichiers susceptibles de créer des risques de sécurité au sein de la collectivité et des établissements publics locaux qui leur sont rattachés. Il doit dans tous les cas en alerter le service informatique.

L'utilisateur veille au respect de la confidentialité des informations en sa possession. Il doit en toutes circonstances veiller au respect de la législation, qui protège notamment les droits de propriété intellectuelle, le secret des correspondances, les données personnelles, les systèmes de traitement automatisé de données, le droit à l'image des personnes, l'exposition des mineurs aux contenus préjudiciables. Il ne doit en aucun cas se livrer à une activité concurrente ou parallèle (cf les activités accessoires à celles exercées à titre principal dans la fonction publique territoriale) à celle de la structure ou susceptible de lui causer un quelconque préjudice en utilisant les systèmes d'information et de communication.

4. Accès à Internet

Pour l'exercice de leur activité professionnelle, les utilisateurs ayant à leur disposition un poste de travail informatique peuvent avoir accès à Internet. Sur le lieu et pendant le temps de travail des utilisateurs et via les outils informatiques que l'administration leur fournit, leurs connexions à Internet ont une vocation professionnelle. Internet au travail ne peut donc être utilisé qu'à des fins essentiellement professionnelles.

AR Prefecture

083-218301075-20211216-DELI612202110-DE
Pratiqué le 21/12/2021

Conformément à la jurisprudence en vigueur, l'utilisation d'Internet pour des fins autres que professionnelles est simplement tolérée, mais si et seulement si elle reste raisonnable et loyale et n'affecte ni la sécurité des réseaux ni la productivité du service en particulier et de l'administration en général.

La présente charte informe les utilisateurs que, pour des raisons de sécurité et afin d'éviter tout usage abusif d'Internet, l'accès à certains sites peut être limité ou prohibé par le service Informatique via la mise en place de dispositifs de filtrage.

Il est rappelé que les utilisateurs ne doivent en aucun cas se livrer à une activité illicite ou portant atteinte aux intérêts de la structure, y compris sur Internet.

5. Messagerie électronique

La messagerie électronique est un moyen de communication au sein des administrations et avec les tiers. Chaque utilisateur de l'outil informatique dispose, pour l'exercice de son activité professionnelle, d'une adresse de messagerie électronique attribuée par le service informatique.

A l'instar de l'usage d'Internet, l'utilisation de la messagerie électronique fournie par l'administration est limitée à une destination professionnelle. Au vu de la jurisprudence en vigueur, sont tolérés l'envoi ou la réception exceptionnels de messages électroniques à caractère non professionnel, sous réserve qu'ils portent la mention « personnel », « confidentiel » ou « privé ». Dès lors, l'employeur ne peut pas consulter ses messages, protégés par le secret des correspondances privées, sauf urgence ou doute sérieux sur la légalité du contenu des messages.

La présente charte informe les utilisateurs que les messages électroniques reçus sur la messagerie professionnelle font l'objet d'un contrôle antiviral et d'un filtrage anti-spam au vu des exigences de sécurité, de prévention et de contrainte d'encombrement des réseaux.

• **Recommandations générales**

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'un message électronique a la même portée qu'un courrier manuscrit et peut rapidement être communiqué à des tiers. Il convient de prendre garde au respect d'un certain nombre de principes, afin d'éviter les dysfonctionnements des systèmes d'information, de limiter l'envoi de messages non sollicités et de ne pas engager la responsabilité civile ou pénale de la structure et/ou de l'utilisateur. Avant tout envoi, il est impératif de vérifier l'identité des destinataires du message et de leur qualité à recevoir communication des informations transmises.

En cas d'envoi à une pluralité de destinataires, l'utilisateur doit envisager l'opportunité de dissimuler certains destinataires, en les mettant en copie cachée (Cci) ou par le biais d'une liste de diffusion, pour ne pas communiquer leur adresse électronique à l'ensemble des destinataires.

Le risque de retard, de non remise et de suppression automatique des messages électroniques doit être pris en considération pour l'envoi de correspondances importantes. Tous les messages envoyés sont signés par l'utilisateur, conformément au modèle de signature fourni par la municipalité. Les messages importants sont envoyés avec un accusé de réception. Ils doivent, le cas échéant, être doublés par des envois postaux.

Les utilisateurs doivent veiller au respect des lois et règlements, et notamment à la protection des droits de propriété intellectuelle et des droits des tiers. Les correspondances électroniques ne doivent comporter aucun élément illicite, tels que des propos diffamatoires, injurieux, contrefaisants ou susceptibles de constituer des actes de concurrence déloyale ou parasitaire.

Dans le cas d'une absence prolongée, les utilisateurs doivent activer l'option de réponse automatique signalant la durée de l'absence et la ou les personnes à contacter en cas d'urgence.

• **Utilisation personnelle de la messagerie**

093-218301075-20211216-DEL1612202110-DE
Reçu le 21/12/2021
Publié le 21/12/2021

Les messages à caractère personnel sont tolérés, à condition de respecter la jurisprudence en vigueur de ne pas perturber et de respecter les principes posés dans la présente charte.

Les messages envoyés doivent être signalés par la mention « personnel », « confidentiel » ou « privé » dans leur objet et être classés dès l'envoi dans un dossier lui-même dénommé « personnel », « confidentiel » ou « privé ». Les messages reçus doivent être également classés, dès réception, dans un dossier lui-même dénommé « personnel », « confidentiel » ou « privé ». En cas de manquement à ces règles, les messages sont présumés être à caractère professionnel.

- **Utilisation de la messagerie pour la communication destinée aux institutions représentatives du personnel**

Afin d'éviter l'interception de tout message destiné à une institution représentative du personnel, les messages présentant une telle nature doivent être signalés et classés de la même manière que les messages à caractère personnel.

6. Données personnelles

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnels peuvent être opérés. Il institue au profit des personnes concernées par les traitements des droits que la présente loi invite à respecter, tant à l'égard des utilisateurs que des tiers.

Il est rappelé aux utilisateurs que les traitements de données à caractère personnel doivent être déclarés à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, en vertu du RGPD. Les utilisateurs souhaitant réaliser des traitements de données à caractère personnel relevant de ladite loi sont invités à prendre contact avec la CNIL avant d'y procéder.

7. Contrôle des activités

- **Contrôles automatisés**

Les systèmes d'information et de communication s'appuient sur des fichiers journaux ("logs"), créés en grande partie automatiquement par les équipements informatiques et de télécommunication. Ces fichiers sont stockés sur les systèmes informatiques. Ils permettent d'assurer le bon fonctionnement des systèmes, en protégeant la sécurité des informations de la structure, en détectant des erreurs matérielles ou logicielles et en contrôlant les accès et l'activité des utilisateurs dans les conditions sus exposées.

Les utilisateurs sont informés que de multiples traitements sont réalisés afin de surveiller l'activité des systèmes d'information et de communication. Sont notamment surveillées et conservées les données relatives à l'utilisation des logiciels applicatifs, aux connexions entrantes et sortantes des réseaux internes, à la messagerie et à Internet, pour détecter les anomalies liées à l'utilisation de la messagerie et surveiller les tentatives d'intrusion et les activités, telles que la consultation de sites web ou le téléchargement de fichiers.

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'il est ainsi possible de contrôler leurs activités et leurs échanges.

- **Procédure de contrôle manuel**

En cas de dysfonctionnement constaté par le service Informatique, il peut être procédé à un contrôle manuel et à une vérification de toute opération effectuée par un ou plusieurs utilisateurs.

Lorsque le contrôle porte sur les fichiers d'un utilisateur et sauf risque ou événement particulier, les services informatiques ne peuvent ouvrir les fichiers identifiés par l'agent comme personnels, confidentiels ou privés contenus sur le disque dur de l'ordinateur mis à sa disposition qu'en présence de ce dernier, ou après l'avoir invité à être présent, ou qu'en cas de risque particulier pour l'administration.

Le contenu des messages à caractère personnel, confidentiel ou privé des utilisateurs (tels que définis à l'article 4 de la présente), ne peut en aucun cas être contrôlé par les services informatiques sauf dans les conditions sus-exposées.

Publié le 21/12/2021

8. Règles d'utilisation du réseau téléphonique

Comme pour Internet et la messagerie électronique, sur le lieu de travail, l'utilisation du téléphone (fixe ou portable) mis à disposition de l'agent par l'administration doit présenter un caractère professionnel. **Est simplement toléré un usage personnel du téléphone à condition de demeurer raisonnable, loyal et non préjudiciable au service.**

L'abus est proscrit. L'utilisation de son téléphone portable personnel par l'agent ne doit pas non plus amputer son temps de travail effectif au sein du service.

- **Téléphonie fixe**

Les numéros appelants et appelés à partir des postes de la collectivité, du groupement de collectivités ou des établissements publics qui leur sont rattachés, sont enregistrés sur l'autocommutateur. Cet autocommutateur est un standard téléphonique permettant d'orienter l'ensemble des numéros de téléphone appelants et des numéros appelés, de sorte qu'il est possible d'identifier les communications téléphoniques relevant d'un usage non professionnel. L'autocommutateur sert à la comptabilisation statistique des flux entrants et sortants au niveau d'un service ou d'un poste. Relié à un logiciel de « taxation », il peut permettre d'imputer de contrôler par service ou par poste les dépenses téléphoniques.

En cas d'utilisation manifestement anormale du téléphone par l'utilisateur, à la demande expresse du chef de service et après information de l'agent concerné, il pourra être établi un relevé spécifique de l'ensemble des appels téléphoniques du poste de l'utilisateur faisant apparaître, pour chacun de ses appels, la date, la durée, le numéro du correspondant appelé et le coût de la communication.

Les informations ainsi collectées sont conservées pendant un an.

- **Téléphonie mobile**

Il est mis à la disposition de certains utilisateurs un téléphone mobile. Un relevé mensuel est établi mentionnant la durée totale de communication de chaque agent.

Pour les utilisateurs qui dépassent la durée moyenne mensuelle de communication du groupe d'utilisateurs auquel ils appartiennent, à la demande expresse du chef de service et après information de l'utilisateur concerné, il pourra être établi un relevé spécifique de l'ensemble des appels du téléphone portable de l'utilisateur faisant apparaître, pour chacun de ces appels, la date, la durée, le numéro du correspondant appelé et le coût de la communication.

L'usager est responsable de son téléphone mobile. Toute demande de remplacement devra être justifiée et sera notifiée à la Direction Générale et nécessitera son accord. Sera refusé tout remplacement faisant suite à un manque d'attention de la part de l'utilisateur (bris, perte, « noyade », etc...).

9. Sanctions

Le manquement aux règles et mesures de sécurité de la présente charte est susceptible d'engager la responsabilité de l'utilisateur et d'entraîner à son encontre des avertissements, des limitations ou suspensions d'utiliser tout ou partie des systèmes d'information et de communication, voire des sanctions administratives disciplinaires, proportionnées à la gravité des faits concernés.

Dès lors qu'une sanction administrative disciplinaire est susceptible d'être prononcée à l'encontre d'un agent par l'autorité territoriale, celui-ci est informé par sa hiérarchie dans un bref délai des faits qui lui sont reprochés, sauf risque ou événement particulier.

10. Information des utilisateurs

083-218301075-20211216-DEL1612202110-DE

Reçu le 16/12/2021

Publié le 21/12/2021

La présente charte est communiquée individuellement à chaque utilisateur via la feuille de paye.

Le service informatique est à la disposition des utilisateurs pour leur fournir toute information concernant l'utilisation des Nouvelles Technologies Informatiques et de Télécommunications (NTIC). Ils informent les utilisateurs régulièrement sur l'évolution des limites techniques des systèmes d'information et sur les menaces susceptibles de peser sur leur sécurité.

Chaque utilisateur doit s'informer sur les techniques de sécurité et veiller à maintenir son niveau de connaissance en fonction de l'évolution technologique. Le Directeur Général des Services, ou tout membre de la direction, pourra requérir de l'administrateur des mesures de surveillance particulières portant sur les ressources informatiques ou téléphoniques lorsque des dérives de nature à porter préjudice à l'intérêt de la structure sont constatées, sans porter atteinte toutefois aux Informations personnelles de l'utilisateur.

Les utilisateurs peuvent exercer leur droit d'accès aux fichiers rassemblant des données nominatives, ainsi que leur droit de rectification, pour les renseignements les concernant, en s'adressant au Directeur Général des Services ou à la personne désignée par lui.

11. Entrée en vigueur

La présente charte est applicable après avis du Comité Technique et approbation des organes délibérants de chacune des structures concernées.