

# CHARTRE DES SYSTEMES D'INFORMATION

## DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE FOREZ-EST (CCFE)

Les outils mis à disposition par le service informatique sont indispensables au bon fonctionnement de la collectivité.

La présente charte s'adresse aux utilisateurs des systèmes d'information de la CCFE : matériels, accès internet, services de messagerie électronique, téléphonie fixe et mobile, reprographie... Elle s'inscrit dans la Politique de Sécurisation des Systèmes d'Information (PSSI) consultable dans les espaces communs.

Cette charte s'applique à l'ensemble des agents quel que soit leur statut, stagiaires, intérimaires, élus de la CCFE ainsi qu'aux visiteurs, invités extérieurs et salariés d'entreprises extérieures travaillant au sein des locaux de la CCFE et plus généralement à tous les utilisateurs des ressources informatiques de la CCFE.

Responsabilité des utilisateurs .....	2
Outils des Systèmes d'Information .....	2
Mise à disposition de matériel .....	2
Reprographie .....	2
Accès internet .....	3
Messagerie électronique .....	3
Fonctionnement des Systèmes d'Information .....	4
Accès au réseau CCFE .....	4
Identifiants de connexion .....	5
Stockage des données .....	5
Télétravail .....	6
Sécurité des Systèmes d'Information .....	6
Sécurité .....	6
Contrôle et traçabilité .....	7
Comportement sécuritaire et sensibilisation .....	7
Droits et devoirs des utilisateurs .....	8
Droit d'information et d'accès aux outils des utilisateurs .....	8
Droit à utilisation personnelle des outils professionnels .....	8
Droit à la déconnexion .....	8
Devoir de confidentialité des données et RGPD .....	9
Devoir de continuité de services .....	9
Responsabilité du service informatique .....	10

## Responsabilité des utilisateurs

Chaque utilisateur a des droits et des devoirs, et doit être conscient des risques encourus (risques juridiques, techniques et financiers).

L'utilisateur est informé que sa propre responsabilité, celle de sa hiérarchie, et celle de la CCFE peuvent être engagées civilement et pénalement du fait de son comportement. Il veillera donc à respecter l'ensemble des textes en vigueur, les droits à l'image, la propriété intellectuelle ainsi que les règles d'utilisation, de sécurité et de bons usages décrits dans la présente charte.

Tout utilisateur ne suivant pas les règles et obligations rappelées dans cette charte pourra se voir, par mesure conservatoire, suspendre l'accès aux ressources informatiques, téléphoniques, ou à certains services (internet, messagerie...).

En cas de manquement et/ou d'intention manifeste de nuire au bon fonctionnement des ressources ou à l'activité des services, il sera passible de sanctions disciplinaires proportionnelles à la gravité des manquements constatés. Tout utilisateur n'ayant pas respecté l'ensemble des textes en vigueur pourra être poursuivi civilement et/ou pénalement.

## Outils des Systèmes d'Information

### Mise à disposition de matériel

Tous les outils informatiques ou téléphoniques, toutes les ressources matérielles ou immatérielles mises à la disposition des utilisateurs restent propriété de la CCFE. L'utilisateur est garant de ce qui est mis à sa disposition : ordinateurs, téléphones, vidéoprojecteurs, appareils photo ou tout autre matériel. Il devra veiller à en avoir une utilisation soucieuse, raisonnable et responsable.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas modifier la configuration des ressources mises à sa disposition
- ✓ Ne pas installer, télécharger, supprimer ou utiliser des logiciels sans autorisation du service informatique
- ✓ Vérifier de bien rendre les différents câbles et éléments lors d'un prêt de matériel
- ✓ Recharger les éléments fonctionnant sur batterie
- ✓ Signaler tout dysfonctionnement au service informatique
- ✓ Restituer tout matériel défectueux au service informatique

### Reprographie

Des codes d'identification par services ont été mis en place pour une affectation, au plus juste, des dépenses sur les différents services. Ces codes sont utilisables sur tous les copieurs de la CCFE. Devant les coûts importants des impressions et l'impact environnemental, les utilisateurs devront avoir une attitude éco-responsable. Par défaut, les impressions sont configurées en recto-verso et en noir et blanc.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

Afin de limiter les impressions, vous pouvez utiliser les astuces suivantes :

- Penser à vérifier ce qui sera imprimé en utilisant l'aperçu avant impression
- N'imprimer que ce qui est nécessaire
- Réduire la taille de la police de caractère
- Réduire les marges de vos documents
- Imprimer deux pages sur une face ou utiliser l'impression en mode livret

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas utiliser un autre code que celui fourni
- ✓ Ne pas communiquer son code
- ✓ Ne pas modifier la configuration par défaut des impressions
- ✓ Se limiter aux impressions nécessaires
- ✓ Favoriser l'archivage informatique des documents
- ✓ Privilégier les impressions recto-verso
- ✓ N'utiliser l'impression couleur que lorsqu'elle est strictement indispensable
- ✓ Récupérer rapidement les pages imprimées contenant des données sensibles.

## Accès internet

La CCFE fournit un accès Internet sur tous ses sites et des abonnements Data mobiles pour certains agents. Leur utilisation présente cependant des risques, en termes d'intrusion, de non-respect de la confidentialité, voire d'atteinte aux droits des personnes.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas visiter de sites Internet illégaux (streaming, téléchargement illégal, incitation à la haine, etc...) ou inadaptés au fait d'être sur son lieu de travail (pornographie, paris en ligne, etc...)
- ✓ Ne pas télécharger de contenu illicite ou à risques
- ✓ Ne pas s'exprimer au nom de la CCFE sur des forums ou réseaux sociaux sans autorisation préalable
- ✓ Privilégier les sites officiels et, d'une manière générale, vérifier les sources des informations utilisées dans le cadre de ses missions.

## Messagerie électronique

La plupart des agents de Forez-Est se voient attribuer une adresse e-mail nominative sous la forme [p.nom@forez-est.fr](mailto:p.nom@forez-est.fr), ainsi que des moyens et outils de consultation sur chaque site. Ces adresses e-mail sont consultables depuis tous les appareils disposant d'une connexion internet à l'adresse : <https://outlook.office.com>

Afin d'assurer au mieux la sécurité des systèmes d'information, l'utilisateur devra signaler un e-mail douteux au service informatique en le transférant à l'adresse [support.informatique@forez-est.fr](mailto:support.informatique@forez-est.fr).

Le stockage des e-mails ayant un coût financier et énergétique et la finalité de ceux-ci étant la communication et non l'archivage, la taille de la boîte e-mail est limitée pour chaque utilisateur.

L'utilisateur sera averti à 80% de remplissage du quota. La boîte sera bloquée à 100%.

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas utiliser, à titre professionnel, une messagerie électronique autre que celles fournies par le service informatique
- ✓ Trier, supprimer et archiver régulièrement ses mails
- ✓ Ne pas diffuser des mails pouvant porter préjudice à la CCFE
- ✓ Limiter sa diffusion de messages aux seules personnes concernées – les mails envoyés à tout le personnel CCFE devront avoir été autorisés en amont par le directeur général des services.
- ✓ Limiter la divulgation des adresses e-mail en utilisant la copie invisible si nécessaire (champ CCI des destinataires)
- ✓ Ne pas utiliser d'accusés de réception/lecture des e-mails non-nécessaires
- ✓ Ne pas modifier sa signature e-mail
- ✓ Vérifier l'historique d'un e-mail (succession de réponses en bas du mail) avant de transférer ou imprimer un message.
- ✓ Privilégier l'utilisation des dossiers pour les échanges de documents entre services plutôt que de les envoyer par e-mail

## Fonctionnement des Systèmes d'Information

### Accès au réseau CCFE

Tous les agents de la CCFE reçoivent le matériel nécessaire à l'exercice de leurs fonctions après validation du service informatique et de leur hiérarchie. Aucun matériel personnel ne doit être utilisé ou branché sur le réseau CCFE sans l'accord explicite du service informatique.

Aucune personne étrangère à la CCFE (partenaires, prestataires...) ne doit accéder aux équipements informatiques ou aux prises du réseau câblé de la CCFE sans l'accord du service informatique. Un WIFI répondant aux obligations de traçabilité des connexions pour les personnes extérieures est à disposition sur la plupart des sites de Forez-Est sur demande d'accès auprès de l'accueil de chacun des sites.

Pour tout besoin exceptionnel (accès aux impressions, utilisation du matériel informatique CCFE, etc...), une demande préalable devra être envoyée à l'adresse [support.informatique@forez-est.fr](mailto:support.informatique@forez-est.fr) au minimum 1 semaine avant.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Utiliser uniquement le matériel autorisé
- ✓ Ne pas laisser une personne extérieure à la CCFE accéder au système d'information CCFE (ordinateurs, copieurs, prises réseau, etc...) sans autorisation du service informatique.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

## Identifiants de connexion

Tous les agents éligibles reçoivent à leur arrivée un accès nominatif permettant d'accéder aux ressources informatiques de la CCFE. Il se compose d'un identifiant personnalisé unique ainsi que d'un mot de passe fourni par le service informatique. L'utilisation de ces identifiants est personnelle et engage votre responsabilité. Ils ne doivent en aucun cas être diffusés à autrui. En cas de suspicion d'une faille de sécurité, l'utilisateur peut demander le changement de son mot de passe en adressant un e-mail à [support.informatique@forez-est.fr](mailto:support.informatique@forez-est.fr).

Ces identifiants vous permettent :

- D'accéder aux ressources correspondant à vos fonctions
- D'accéder à vos dossiers
- D'accéder à votre messagerie électronique nominative
- De vous connecter, le cas échéant, aux logiciels métiers fournis par la CCFE.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne jamais donner ou demander ses identifiants à un tiers
- ✓ Signaler à sa hiérarchie et au service informatique tout défaut de sécurité concernant ses identifiants
- ✓ Ne pas réutiliser ce même mot de passe CCFE autre part (professionnel ou personnel).

Dans le cas de création de compte sur des plateformes externes, l'utilisateur devra privilégier l'inscription avec une adresse générique du service dont le mot de passe sera sécurisé et unique comprenant 12 caractères minimum avec chiffre, majuscule, minuscule et caractères spéciaux.

Un utilisateur peut demander à définir lui-même son mot de passe sans que le service informatique le connaisse. Il devra respecter les critères de sécurité de 12 caractères minimum avec chiffre, majuscule, minuscule et caractères spéciaux. En cas de perte, il ne pourra pas être récupéré mais il pourra être redéfini.

## Stockage des données

Tous les documents de travail de la CCFE sont stockés en ligne sur un espace sécurisé. Ces données sont automatiquement sauvegardées.

Une arborescence de dossiers a été mise en place afin de garantir un accès sécurisé aux différents types de ressources. Cette arborescence contient les dossiers suivants :

- **Commun** : accessible à tous les agents éligibles de la CCFE, il contient les informations générales (règlement intérieur, notes, modèles, ...)
- **Echanges** : permet de stocker les dossiers pérennes de travail collaboratif entre différents services. Il contient un dossier nommé « Tout le monde » permettant les échanges ponctuels et exceptionnels entre les services (ces fichiers seront supprimés au bout de deux semaines)
- **Pôle** : accessible uniquement aux agents du pôle, il contient tous les documents de travail à échelle du pôle.
- **Service** : accessible uniquement aux agents du service, il contient tous les documents de travail à échelle du service

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

La CCFE fournit tous les moyens nécessaires pour accéder aux données dans le cadre des missions de ses agents, par conséquent les supports de stockage amovible (clef USB, disque dur externe...) ou les espaces de stockages personnels en ligne (dropbox, google drive, etc...) ne sont pas autorisés.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas tenter d'accéder à des données autres que celles sur lesquelles il a explicitement un droit d'accès
- ✓ Ne pas divulguer des données CCFE sans nécessité de service
- ✓ Ne pas stocker des données nécessaires au fonctionnement des services dans son dossier privé ou en dehors des dossiers des services
- ✓ Supprimer ses fichiers du dossier « tout le monde » après les avoir récupérés
- ✓ Dans le cas d'une collaboration nécessitant le partage permanent de données entre différents services, veuillez contacter par e-mail le service informatique à l'adresse [support.informatique@forez-est.fr](mailto:support.informatique@forez-est.fr).

## Télétravail

Les agents concernés par le télétravail sont équipés d'un ordinateur portable qu'ils devront connecter à leur accès Internet personnel. Dans le cadre du télétravail, les règles décrites dans cette charte s'appliquent de la même manière.

## Sécurité des Systèmes d'Information

### Sécurité

La CCFE a mis en place un ensemble de moyens pour assurer la sécurité de son réseau et des ressources informatiques qu'elle met à disposition :

- Contrôle des accès internet (pare-feu) pour le trafic entrant et sortant et blocage des accès pouvant présenter un danger
- Contrôle des fichiers (anti-virus) pour protéger le SI. Tout fichier entrant ou existant détecté positif sur votre outil informatique sera systématiquement détruit
- Un filtrage des e-mails entrants et sortants (anti-spam) pour éviter que des e-mails intempestifs ne soient reçus ou émis
- Sauvegardes de l'ensemble des données
- Verrouillage du poste au bout de 10 minutes d'inactivité
- Authentification multi-facteur\*

\* Afin de s'assurer que l'identité de l'utilisateur ne soit pas usurpée ou volée, une authentification multi-facteur est nécessaire pour se connecter au système d'information depuis un site n'appartenant pas à la CCFE. Cette double authentification doit se faire depuis un téléphone personnel si l'utilisateur n'est pas équipé d'un téléphone portable professionnel. Toutefois l'accès depuis les équipements CCFE sur les sites CCFE se fait par une simple authentification (identifiant / mot de passe).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas tenter de contourner les moyens de sécurité mis en place.

## Contrôle et traçabilité

L'utilisateur est informé que le service informatique peut assurer une traçabilité sur l'ensemble des ressources informatiques qu'elle met à disposition pour des raisons d'exigence réglementaire, de prévention contre les attaques et de contrôle du bon usage des applications et des ressources.

Le personnel du service informatique respecte la confidentialité des données personnelles, des services et des traces auxquelles il pourrait être amené à accéder dans le strict exercice de ses fonctions.

La gestion de ces données est faite dans le respect des droits des utilisateurs dans le cadre de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles.

En cas de problème, il peut intervenir pour nécessité de service auprès des utilisateurs ou de leur hiérarchie.

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ Ne pas tenter de contourner les moyens de contrôle et traçabilité mis en place.

## Comportement sécuritaire et sensibilisation

L'utilisateur est le premier élément de sécurité informatique. Aussi il a la charge, à son niveau, de contribuer à la sécurité générale en adoptant un comportement responsable. Des sensibilisations et/ou formations sont proposées régulièrement afin de mieux comprendre et appréhender les situations à risques et savoir y réagir.

L'utilisateur doit signaler toute suspicion d'atteinte à la sécurité à son responsable hiérarchique et/ou au service informatique à l'adresse [support.informatique@forez-est.fr](mailto:support.informatique@forez-est.fr).

L'utilisateur s'engage à :

- ✓ A suivre les formations sur la sécurité
- ✓ Ne pas laisser des ressources accessibles à des tiers non-autorisés
- ✓ Fermer sa session en cas d'absence du poste de travail
- ✓ Ne pas enregistrer ses mots de passe sur un poste autre que ceux de la CCFE
- ✓ Ne pas télécharger, installer, utiliser un logiciel non-autorisé par le service informatique
- ✓ Ne pas essayer de connecter un équipement (clé USB, disque dur externe, CD, DVD...) sans autorisation explicite du service informatique

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

# Droits et devoirs des utilisateurs

## Droit d'information et d'accès aux outils des utilisateurs

Dans la mesure du possible, le service informatique vous informera en amont des interruptions de services, maintenances prévues et autres événements liés aux systèmes d'information pouvant impacter vos missions.

Le service informatique mettra à votre disposition les moyens et outils nécessaires à la bonne exécution de vos missions après validation de ceux-ci par votre hiérarchie et dans la limite des budgets alloués.

Les utilisateurs peuvent avoir besoin de formations pour la bonne utilisation des outils mis à leur disposition. Ils devront le faire remonter au service Ressources Humaines afin de définir la réponse la plus adaptée.

## Droit à utilisation personnelle des outils professionnels

Il est admis qu'un usage raisonnable des ressources informatiques à des fins personnelles est toléré, à la condition expresse de respecter les dispositions légales, la présente charte et les éléments de sécurité mis en place par le service informatique. Cet usage personnel des ressources ne pourra être qu'occasionnel et limité, dans le temps et par son objet.

Le service informatique pourra signaler à l'utilisateur et, le cas échéant, à sa hiérarchie, un abus d'utilisation des ressources CCFE mises à sa disposition. L'utilisateur devra alors se conformer à une utilisation raisonnable de ces ressources.

Le stockage d'éléments personnels liés à la CCFE (formations, frais de déplacement, suivis de congés, etc...) doit se faire uniquement dans les espaces réservés (messagerie nominative, dossier personnel), et non dans les espaces collaboratifs (messagerie générique, dossiers de service...).

Votre hiérarchie ne pourra prendre connaissance d'un document clairement identifié comme personnel qu'après avoir obtenu l'autorisation de l'utilisateur ou en cas de risque particulier pour la CCFE.

Le service informatique ne garantit, en aucun cas, la sécurité des données « perso » stockées dans son système. La responsabilité de la CCFE ne pourra pas être engagée en cas de dégradation ou de perte de ces données « perso ».

## Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion s'entend comme le droit de chaque agent de ne pas répondre aux courriels, appels téléphoniques et autres sollicitations en dehors de ses heures de travail, afin de garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les temps de repos et de récupération, de réguler la charge mentale et réduire les risques de burn-out.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

Aucun système n'est en place pour garantir ce droit. Aussi il est de la responsabilité de chacun de respecter son propre droit ainsi que celui de ses collaborateurs.

## **Devoir de confidentialité des données et RGPD**

Les utilisateurs sont soumis aux obligations de discrétion professionnelle. Ils doivent assurer la confidentialité des données personnelles qu'ils détiennent ou auxquelles ils ont accès.

L'accès par les utilisateurs aux informations et documents conservés sur les systèmes d'information doit être limité à ceux qui leur sont propres, publics ou partagés. Il est ainsi interdit de prendre connaissance des informations détenues par d'autres utilisateurs, même si ceux-ci ne les ont pas explicitement protégées.

Toute création ou modification de fichier comportant des données nominatives ou indirectement nominatives doit, préalablement à sa mise en œuvre, être déclarée auprès du Délégué à la Protection des Données (DPD) à l'adresse [rgpd@forez-est.fr](mailto:rgpd@forez-est.fr). Il étudie alors la pertinence des données recueillies, la finalité du fichier, les durées de conservation prévues, les destinataires des données, le moyen d'information des personnes fichés et les mesures de sécurité à déployer pour protéger les données dans le cadre du RGPD. Le DPD procède ensuite aux opérations de déclaration et d'information réglementaire.

## **Devoir de continuité de services**

A travers l'agent, la continuité du service doit être assurée : l'agent doit veiller à ce que le service puisse accéder en permanence aux documents, logiciels et dossiers nécessaires à l'activité du service sans devoir communiquer ses identifiants personnels.

Tous les documents nécessaires au fonctionnement du service doivent être stockés dans les dossiers du service, et non dans le dossier personnel ou en local sur des postes.

- En cas d'absence prévue, l'agent doit mettre en place les réponses automatiques, messages d'absence et délégations nécessaires.
- Si l'absence est imprévue ou longue, le supérieur hiérarchique pourra demander au service informatique de mettre en place les éléments permettant d'assurer la continuité de service.
- En cas de départ définitif, le supérieur hiérarchique devra s'assurer, avant le départ de l'agent, qu'il a tous les éléments nécessaires à la continuité de service. Il devra s'assurer de la bonne restitution du matériel. Au besoin, le supérieur hiérarchique pourra faire appel au service informatique.

Attention : aucune boîte e-mail nominative ne pourra être affectée ou transférée à une tierce personne sans le consentement explicite du titulaire de la boîte et pour une durée supérieure à un mois. Pensez à utiliser les boîtes génériques pour la continuité de service (en particulier les créations de comptes sur des plateformes externes).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information

## Responsabilité du service informatique

Le personnel du service informatique s'engage à ne pas outrepasser ses droits d'accès aux ressources personnelles des utilisateurs et aux ressources des services.

Le personnel du service informatique peut être amené, uniquement avec l'accord de l'utilisateur, à utiliser la session nominative d'un utilisateur ou prendre la main à distance sur sa session pour résoudre un problème.

---

*Les règles définies dans la présente charte suivent les obligations légales et réglementaires et sont fixées par la direction générale et le service informatique de la CCFE. Cette charte et ses éventuelles modifications et évolutions sont soumises pour avis au comité social territorial puis présentées au bureau pour validation.*

La présente charte a été présentée au CST le 18 janvier 2024.

Elle a été adoptée par le bureau le 14 février 2024.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-200065894-20240214-20240021402BC-DE

Accusé certifié exécutoire

Charte des Systèmes d'Information