



Elné, le 4 Juin 2018

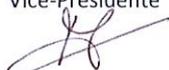
Monsieur le Président du Comité Technique
Centre de Gestion
de la Fonction Publique Territoriale
6, rue de l'Ange

66000 PERPIGNAN

Objet : Avis sur la charte de bon usage des ressources informatiques et de télécommunications

Affaire suivie par : Marie MITGERE
Vice-Présidente

Visa :



Référence : VM/VM

Service Ressources Humaines

Dossier suivi par : Madame JAMPY Ludivine

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous faire connaître qu'une charte de bon usage des ressources informatiques et de télécommunication du CCAS d'Elné a été élaborée.

Pour information, la présente charte est la transposition de celle de la Commune adaptée au CCAS. Elle a fait l'objet de nombreux échanges avec les organisations syndicales (FAFPT et CGT) puis présentée au CT de la Commune du 13/03/2018 pour avis avant d'être délibérée le 30/05/2018 par le Conseil Municipal de la Commune.

Je vous serais donc très obligé de bien vouloir soumettre ce dernier au prochain Comité Technique pour avis.

Avec mes remerciements anticipés, et dans l'attente de ce dernier, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sincères salutations.

Le Président,





PROJET – ANNEXE 2

CHARTRE de BON USAGE des RESSOURCES INFORMATIQUES et de TÉLÉCOMMUNICATIONS



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
1. DÉFINITIONS	3
2. ACCÈS AUX MOYENS INFORMATIQUE ET DE COMMUNICATION	3
3. RÈGLES DE BASE	3
A/ Outils professionnels et usage personnel	3
B/ Libertés individuelles et respect de la vie privée	4
C/ Respect de la propriété intellectuelle et protection des informations nominatives	5
D/ Responsabilités et impératifs de sécurité	5
E/ Moyens de supervision et de déontologie	7
4. BIEN UTILISER LA MESSAGERIE	8
5. BIEN UTILISER LE TÉLÉPHONE (fixe, mobile ou personnel)	11
6. BIEN UTILISER INTERNET ET INTRANET	12
7. RAPPEL DES RECOMMANDATIONS	13
8. ABUS ET CONTRÔLES	14
9. APPLICATION DE LA CHARTE	14
10. BASES LÉGALES	15
11. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA MAINTENANCE INFORMATIQUE DE LA COMMUNE D'ELNE	15

PRÉAMBULE

Les ordinateurs, les matériels périphériques, la messagerie, la téléphonie, les copieurs multifonction, l'Internet et l'Intranet sont de précieux outils de travail et de communication utilisés aujourd'hui quotidiennement, tout ou partie, par les agents et des élus de la ville d'Elne, du CCAS et des professeurs des écoles maternelles et élémentaires.

Ce sont des moyens qui permettent un travail en réseau, à l'intérieur de la collectivité, mais aussi avec de nombreux partenaires extérieurs.

Un usage efficace, conscient et responsable de ces moyens techniques suppose d'en connaître les limites. En effet, si un tel usage favorise grandement les échanges, un seul comportement abusif ou « à risque » peut avoir des conséquences dommageables pour les données ou outils et négatives pour tous.

L'application d'une charte de bon usage a pour objectif de définir les règles applicables à l'utilisation de ces technologies informatiques et télécoms. Il s'agit de règles de base et de conseils visant à encadrer, et non à restreindre, l'emploi d'outils devenus indispensables au bon fonctionnement et à la modernisation du service public. Elles s'appuient sur la législation existante mais font surtout appel au bon sens, à la prudence et à la responsabilité, attitudes s'intégrant dans le cadre général des missions de service public.

La présente charte s'applique à l'ensemble des agents de la Commune et du CCAS, tous statuts confondus des élus, et plus généralement à l'ensemble des personnes, permanentes, contractuelles ou stagiaires, utilisant les moyens informatiques ou de communication de la Commune. Les enseignants, les apprentis et stagiaires scolaires sont également concernés.

1. DÉFINITIONS

On désignera de façon générale sous le terme « moyens informatiques », les ressources informatiques de calcul ou de gestion locales, ainsi que celles auxquelles il est possible d'accéder à distance, directement ou en cascade, à partir du réseau administré ou utilisé par la commune d'Elne.

On désignera par « moyens téléphoniques », tous les téléphones fixes ou portables, radiotéléphones, assistants personnels, fax, modems mis à disposition par la ville pour l'exercice de l'activité professionnelle.

On désignera par « services Internet/Intranet », la mise à disposition par des serveurs locaux ou distants, de moyens d'échanges et d'informations diverses : site web, messagerie, forum...

On désignera par « Référent informatique » la personne affectée à la gestion des moyens informatique et téléphonique.

On désignera par « Prestataire informatique » la personne chargée des missions informatiques, diligentée expressément et seulement par le référent informatique.

2. ACCÈS AUX MOYENS INFORMATIQUE ET DE COMMUNICATION

L'attribution, à un agent, de moyens informatique et de communication est fonction de ses missions et est décidée par la Direction Générale, dans le cadre du budget alloué qu'il s'agisse d'un ordinateur ou portable, de périphériques, d'une messagerie ou d'une signature électronique, d'un accès à Internet comme d'un téléphone fixe ou portable.

Les demandes de l'agent doivent être formulées à son supérieur hiérarchique qui, en liaison avec son(sa) directeur(trice), décide après validation technique et financière des attributions et les transmettent au référent informatique pour exécution.

Le référent informatique fait procéder ensuite à l'installation des outils informatique et de communication sur la base des demandes validées. Aucune demande d'agent n'est traitée directement par le référent informatique.

3. RÈGLES DE BASE

A/ Outils professionnels et usage personnel

Les moyens techniques que la commune d'Elne met à disposition des agents sont destinés à un usage professionnel et conforme aux missions qu'elle leur confie.

Leur utilisation par le public est interdite hormis sur les ordinateurs « dits publics » situés dans les structures du Centre social (Cyber Espace) ou à l'accueil de la mairie (référendum participatif).

Ces outils doivent être utilisés en respectant les principales obligations qu'imposent le statut général des fonctionnaires et les règles de fonctionnement de notre collectivité : consacrer l'intégralité de l'activité professionnelle aux tâches qui sont confiées, faire preuve de discrétion et respecter le secret professionnel.

Rappelez-vous que vous engagez la commune d'Elne par votre usage des moyens mis à votre disposition notamment vis-à-vis de vos interlocuteurs extérieurs.

L'usage dans un but commercial, comme l'usage privé sont interdits et peuvent être sanctionnés. L'usage à des fins personnelles peut être toléré à condition de rester exceptionnel, conforme à la présente charte et au droit et s'il ne gêne en rien les activités du service. En revanche, les achats personnels avec télépaiement via l'Internet professionnel ne sont pas autorisés.

Pour des raisons de sécurité, la connexion des périphériques personnels (agenda électronique, appareil photo numérique, clé USB, etc.) sur le matériel et les installations municipales n'est pas permise, sauf cas particulier dûment autorisé par la Direction Générale et avec l'accord du référent informatique.

Pour mémoire, la loi interdit le stockage, la diffusion et la production de documents de nature diffamatoire, discriminatoire, pornographique, sexiste ou incitant à la violence ou à la haine raciale. Par conséquent il est formellement interdit d'introduire ou de laisser sur les ordinateurs des documents de cette nature. La responsabilité pénale des fautifs peut être engagée, en dehors de toutes procédures ou de sanctions disciplinaires possibles.

Si vous recevez des messages de ce type, ne répondez jamais et prévenez immédiatement le référent informatique.

Il est interdit de télécharger des vidéos, musiques et logiciels sauf dans le cadre des missions propres à l'agent clairement identifiées et référencées, avec l'accord du référent informatique.

D'une manière générale il est interdit d'installer des logiciels sur le matériel informatique mis à votre disposition.

B/ Libertés individuelles et respect de la vie privée

Les communications téléphoniques ainsi que le contenu des courriels (e-mails) sont personnels et couverts par le secret de la correspondance (article 226-15 du nouveau Code pénal qui protège le secret des « correspondances émises, transmises ou reçues par la voie des télécommunications »).

Pour mémoire, vous disposez de plusieurs espaces de travail sur votre poste de travail en fonction du raccordement ou non de votre ordinateur à un réseau informatique.

Pour les ordinateurs autonomes ou ordinateurs portables :

Le disque dur principal est réservé exclusivement au système d'exploitation, aux logiciels et à une copie des lecteurs réseaux du serveur de données de la mairie. Aucune manipulation n'y est permise.

Ces ordinateurs disposent des lecteurs réseaux qui font partie du serveur de données de la mairie qui sont accessibles en direct lorsque l'ordinateur est connecté au réseau mairie ou lorsqu'il est déconnecté, dans ce dernier cas une synchronisation des données de ces lecteurs sera faite automatiquement à la prochaine connexion au réseau de la mairie.

L'ensemble des données sur les lecteurs réseau sont sauvegardées quotidiennement.

Pour les ordinateurs raccordés au réseau :

Vous êtes tenus d'enregistrer vos fichiers bureautiques exclusivement sur les ressources en réseau qui vous ont été attribuées par votre direction.

Les données stockées sur l'ensemble de ces ressources "réseau" doivent être strictement professionnelles et sont sauvegardées quotidiennement automatiquement. Ainsi, vous pouvez disposer de plusieurs types de ressources pour y enregistrer vos données en fonction de leur nature, de leur niveau de confidentialité et de leurs destinataires.

En cas d'absence prévisible, l'agent et son encadrement sont tenus de s'assurer de la continuité de service ou d'un pôle.

Le serveur de données est partagé comme suivant :

- Des dossiers de service pour toutes les données à partager au niveau d'un service ou d'un pôle et accessible par tous les agents de celui-ci et leur encadrement. Ces dossiers sont à accès restreints donc confidentiels aux services et à leur encadrement. Des droits internes y ont affectés aux différents utilisateurs.
- Un dossier « Dossiers collaboratifs » reprenant l'organigramme de la commune permettant de partager des données

- entre les services dans le but d'assurer une communication transversale. Ce dossier n'est pas confidentiel.
- Un dossier « Goinfre (effacé tous les vendredi soir) » permettant d'échanger des données volumineuses entre les services, permettant de ne pas utiliser la messagerie. Ce dossier n'est pas confidentiel et effacé tous les vendredis soir.
- Des dossiers « Scan » où chaque utilisateur retrouve ses documents scannés. Ces dossiers sont confidentiels à chaque utilisateur.

Documents privés et professionnels : L'utilisateur veillera à distinguer clairement les documents, courriers, messages, etc. qu'il considère comme personnels, des documents professionnels, notamment en les rangeant dans des dossiers distincts nommés « PRIVE », et/ou en faisant figurer « PRIVE » en tête du nom des documents et de l'objet des courriels. Tout document ou courriel ne respectant pas cette règle sera considéré comme professionnel.

C/ Respect de la propriété intellectuelle et protection des informations nominatives

Les logiciels sont des oeuvres intellectuelles couvertes par une législation stricte. Ainsi la copie privée est interdite. Il est interdit d'installer de votre propre chef un logiciel. Si vous installez sur votre poste de travail un logiciel non acquis par la commune, vous engagez votre propre responsabilité.

Si vous diffusez sur Internet ou si vous récupérez des images, photos ou sons sans le consentement de leur auteur, vous êtes également en infraction. Sont considérées comme « originales » et relevant du droit d'auteur ou copyright les oeuvres dans lesquelles s'expriment la créativité et la personnalité d'un auteur.

La loi vise également à protéger les personnes par rapport au traitement des données à caractère personnel. C'est pourquoi la création de tout traitement automatisé contenant des données de ce type doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Selon la loi, une donnée à caractère personnel est une information qui permet l'identification, sous quelque forme que ce soit, d'une personne physique.

Les applications informatiques et télécoms concernées et mises en place par le référent informatique donnent lieu à déclaration ou à demande d'avis à la C.N.I.L. Si vous utilisez ou souhaitez mettre en place une application à usage professionnel ou faire l'acquisition d'un logiciel métier, contenant des informations nominatives, il faut, après validation du référent informatique vous assurer qu'elle est bien déclarée. Dans le doute, n'hésitez pas à lui demander conseil.

L'ensemble des données produites par les utilisateurs (quel que soit sa nature : graphique, littérale, numérique, ...) demeurent propriété intellectuelle de la commune d'Elne et ne peuvent donner droit à revendication ou rémunération.

Plus généralement et considérant :

- la mise en application du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) le 25 mai 2018,
- les travaux de mise en conformité actuellement en cours (diagnostic de conformité et nomination d'un délégué à la protection des données),

L'ensemble des dispositions concernant les données à caractère personnels feront l'objet d'un amendement à cette charte.

D/ Responsabilités et impératifs de sécurité

Les messages que vous envoyez, en interne ou en externe, ne doivent comporter aucune opinion personnelle engageant d'une manière ou d'une autre la commune d'Elne. Tout courrier électronique engageant la collectivité doit respecter les règles de délégation de signature en vigueur.

Chaque utilisateur est responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres comme de ses outils informatiques et télécoms. Il doit donc contribuer à sa sécurité et ne pas effectuer d'opérations pouvant causer des dommages (introduction de virus, surcharge du réseau, etc.).

Il s'engage donc à respecter les consignes de sécurité du mot de passe, de sauvegarde et contrôle antivirus et de confidentialité des données.

Mot de passe :

A partir du moment où un agent doit travailler sur un ordinateur, le référent informatique lui crée un compte utilisateur qui lui accorde des droits liés à ses fonctions. L'agent devra s'identifier et saisir un mot de passe pour pouvoir travailler.

Seules les personnes du service informatique peuvent exceptionnellement être amenées à utiliser un mot de passe d'un utilisateur, avec son accord, pour résoudre un problème que ce dernier leur aura signalé.

L'identifiant de l'agent et son mot de passe sont les clefs de sécurité de l'accès à l'ordinateur, au réseau et à la messagerie. Ce système d'authentification est efficace lorsque chacun respecte le caractère confidentiel de son mot de passe. L'utilisateur assumera donc l'entière responsabilité du maintien de la confidentialité de son mot de passe et de tous les usages faits à partir de son compte utilisateur (identifiant - mot de passe).

Pour des raisons de sécurité, le référent informatique se réserve le droit d'imposer un changement régulier des mots de passe.

Dans ce cas, il vous est impossible de conserver le même mot de passe, vous devez en mettre un nouveau. Le mot de passe que vous choisissez doit contenir au minimum de caractères avec un ou plusieurs chiffres (alphanumérique). Il doit être différent des derniers mots de passe utilisés.

Consignes de sécurité :

- = Ne confiez votre mot de passe à personne. Si un collègue doit pouvoir accéder à certains de vos dossiers pendant votre absence, il existe d'autres solutions comme la mise à disposition de vos fichiers dans l'espace commun du service.
- = Il ne doit pas figurer sur un « Post-It » non loin du PC
- = N'oubliez pas, vous êtes seul responsable de l'utilisation qui pourrait être faite avec votre mot de passe

Choisir son mot de passe

Difficile à trouver par quelqu'un d'autre et facile à retenir par vous : voilà un bon mot de passe. Un mot de passe se réfléchit, il ne doit pas reprendre le nom ou le prénom de l'agent ou bien même sa date de naissance, le nom des enfants. Il s'agit là des premiers tests que lancerait un « pirate ».

Changer ou modifier le mot de passe

Pour tout changement ou modification, il faut se rapprocher de votre encadrement qui transmettra au référent informatique.

Verrouillage des postes

L'ordinateur doit être « arrêté » (arrêter le système) à la fin de la journée de travail et pendant votre pause méridienne sauf consignes particulières du service Informatiques et Télécoms.

Pour suivre les recommandations de la C.N.I.L, lorsque vous vous absentez de votre poste de travail, votre ordinateur doit être en mode verrouillé (« Verrouiller l'ordinateur ») lors des pauses ou en mode « Fermeture de session » lors de réunions plus longues.

Il est recommandé de fermer tous les applicatifs en cours (pour éviter la perte de données en cas de coupure électrique ou permettre une maintenance urgente de la part du référent informatique.)

Contrôle anti-virus

Un virus est un petit programme conçu pour se cacher dans un ordinateur, se multiplier puis déclencher une action généralement malveillante qui peut aller jusqu'à détruire complètement les données. Il y a différents types de virus associés à des fichiers exécutables comme les programmes de type ".exe" ou à des macros Word ou Excel.

Des antivirus sont installés sur les ordinateurs de la collectivité. Ils sont à utiliser dès l'introduction de périphérique tels que cdrom ou clef usb. Mais les antivirus ne sont pas imparables. Il convient d'être prudent en vérifiant la provenance de ces supports.

La messagerie est le support idéal pour la transmission rapide de virus ou de spam dans une entreprise.

Conduite à suivre :

- => *Vérifier l'expéditeur du message*
- => *N'ouvrez pas la pièce jointe et particulièrement les fichiers avec extension ". Exe, .doc, .docx, .xls, .xlsx" ...*
- => *Ne transmettez pas le message à d'autres agents (pour éviter les phénomènes de panique qui ne feraient qu'accroître le risque et saturer la messagerie : effet boule de neige)*
- => *Supprimer les messages remplis de fautes d'orthographe, écrits en langue étrangère ou en langage suspect.*
- S'il y a le moindre doute, envoyez le message à la boîte aux lettres du référent Informatique qui le contrôlera et prendra les mesures nécessaires.*

Sauvegarde et tri des fichiers

Les fichiers bureautiques sont à enregistrer exclusivement sur les ressources réseau qui vous ont été allouées, en fonction de vos missions, et notifiées par le référent informatique. Ces unités réseau sont des espaces communs à une direction. Chaque directeur est chargé d'organiser les ressources propres à sa direction. Ces unités sont « sécurisées », ce qui signifie :

- => que le référent informatique en restreint l'accès aux seules personnes dûment autorisées,
- => que les travaux que vous y enregistrez sont sauvegardés tous les soirs.

Il vous appartient de « faire le ménage » dans vos dossiers, sous l'autorité de votre directeur. La situation consistant à conserver différentes versions d'un même fichier, au sein d'un ou de plusieurs répertoires, est à proscrire absolument. En effet, il devient vite impossible d'identifier avec certitudes la bonne version du fichier concerné.

Les services, gros consommateurs d'espace du fait du stockage de photos ou de création graphique doivent sauvegarder ces données sur support affecté par le référent informatique pour ne pas, d'une part, saturer la sauvegarde générale et d'autre part, ralentir l'opération en question.

Pour les détenteurs d'ordinateurs portables, la synchronisation des données se fait à chaque connexion au réseau de la mairie et donc leur sauvegarde à l'issue de cette connexion. Le référent informatique dégage sa responsabilité en cas de perte de données.

Pour les postes autonomes (non connectés au réseau local), il appartient à l'utilisateur de faire sa propre sauvegarde sur un support externe (clé USB) et de mettre ce dernier en lieu sécurisé. Le référent informatique reste à la disposition des utilisateurs pour faire une copie de leur sauvegarde.

Afin d'assurer la continuité du service public, en cas de départ d'un agent, celui-ci s'engage à laisser tous ses fichiers sur les ressources de service, à ne pas les supprimer ou en prendre copie.

Confidentialité des données

L'utilisateur s'engage à assurer la confidentialité des données qu'il détient et auxquelles il accède de part l'exercice de ses fonctions. Il doit en particulier s'assurer que les données confidentielles de la commune d'Elne du CCAS ne peuvent être accessibles par des utilisateurs non autorisés.

La règle vaut, quelque soit la nature et le support des données confidentielles en cause, qu'il s'agisse de données spécifiques à la commune de Elne ou au CCAS, ou de données dont la commune se trouverait dépositaire (notamment celles en provenance de la DGI ou intéressant la vie privée des personnes...).

E/ Moyens de supervision et de déontologie

Le référent informatique est responsable du bon fonctionnement des outils informatique et de communication de la Commune d'Elne, du CCAS et des écoles. Il doit assurer une disponibilité maximale des différents moyens qu'il met à votre disposition dans le respect des budgets alloués.

Ces préoccupations techniques l'amènent par exemple à surveiller l'encombrement des boîtes aux lettres, les ressources réseaux (bande passante et espace disque), la saturation de l'accès commun à internet. Il gère également les dépenses téléphoniques et informatiques.

Le référent informatique est lui-même tenu au respect des règles déontologiques et au secret professionnel.

A ce titre, aucune exploitation à d'autres fins que celles liées à la sécurité des applications, des informations dont il peut avoir connaissance dans l'exercice de ses fonctions ne saurait être opérée d'initiative ou sur ordre hiérarchique. Il ne saurait non plus être contraint de le faire, sauf dispositions législatives en ce sens.

Le référent informatique est aussi chargé de veiller au respect des règles déontologiques et de bon usage énoncées dans ce présent guide. À ce titre, il peut être amené à faire des observations et à intervenir auprès des utilisateurs ou de leur responsable hiérarchique s'il constate des abus ou des comportements qui perturbent le système.

Le référent informatique peut être amené, dans le cadre de ses fonctions, à accéder à des informations individuelles à des fins de diagnostic et d'administration. Il a l'obligation de préserver la confidentialité de ces informations. De même, il doit s'efforcer de ne pas les altérer tant que la situation ne l'exige pas.

Au niveau de la messagerie, des outils permettent de vérifier la fiabilité « informatique » d'un message sans en visualiser le

contenu. En cas de doute, l'autorisation du destinataire est toujours sollicitée avant l'ouverture d'un message.

Le référent informatique fait intervenir un prestataire informatique à qui il délègue des missions. Ce prestataire informatique est tenu aux mêmes obligations que le référent informatique.

Prise de contrôle à distance

Le prestataire Informatique dispose d'un outil de prise de contrôle à distance pour accompagner les utilisateurs dans l'usage de leurs outils (assistance bureautique) ou pour effectuer des opérations de maintenance (assistance technique). Pour le faire, il doit s'identifier et en avertir l'utilisateur (contact téléphonique).

D'autres prestataires ou éditeurs de logiciels peuvent aussi prendre le contrôle à distance. Pour ce faire ils doivent au préalable être autorisés par le référent informatique.

A contrario, tout agent souhaitant réaliser du télétravail à domicile, en prenant la main à distance sur son ordinateur professionnel doit en demander l'autorisation à son supérieur hiérarchique qui transmettra la demande au référent informatique.

Gestion de parc informatique

Le référent informatique dispose d'un outil de gestion de parc informatique lui permettant d'effectuer à distance des remontées automatiques d'informations sur les caractéristiques (matériels et logiciels) des ordinateurs dans le seul but de gérer son parc.

Absence de l'Agent

En cas d'absence de l'agent, la continuité du service doit être assurée. L'agent doit veiller à ce que le service puisse accéder aux documents, logiciels et dossiers indispensables à l'activité (transmission des documents et dossiers aux collègues, ou mise à disposition dans un dossier partagé, création de comptes pour accéder aux applications, à l'exclusion de toute communication de mots de passe personnels). Si l'absence est imprévue (maladie, accident), le supérieur hiérarchique pourra demander au référent informatique l'accès à l'espace de travail de l'agent. En cas de départ définitif ou de mutation, le successeur récupère les documents de travail ainsi que les messages d'ordre professionnel, à l'exception des documents et messages privés (voir paragraphe Documents privés et professionnels).

Téléphonie

Pour les postes téléphoniques desservis par les principaux auto-commutateurs, les logiciels enregistrent les dates et heures des appels sortants avec les durées et numéros appelés.

Ces données sont stockées en fonction des textes en vigueur afin de permettre le contrôle des factures et faire d'éventuelles études statistiques.

Pour l'ensemble des téléphones, une facture détaillée nous est envoyée par chaque opérateur.

Internet

Le référent informatique dispose d'outils intégrés au système de protection anti-intrusion et de surveillance des flux entre le réseau Internet et le réseau interne de la Ville. Aussi, lorsqu'un poste de travail de la commune accède à Internet, le serveur de connexion enregistre la date et l'heure de connexion, l'adresse universelle URL. Ces données sont conservées en fonction des textes en vigueur.

Il est possible d'obtenir la liste des sites Internet consultés à partir d'un poste donné et de connaître également le nombre d'octets transférés. Il ne s'agit pas d'un contrôle permanent mais d'une traçabilité possible.

Messagerie

Pour éviter un engorgement du système, le référent informatique contrôle uniquement la taille des boîtes aux lettres.

Régulièrement, les utilisateurs devront trier et archiver les courriels de leur boîte de réception et de leur boîte d'envoi pour éviter la saturation générale à terme.

Les courriels supprimés et indésirables seront supprimés régulièrement.

Les accusés de réception seront utilisés à bon escient et non systématiquement.

4. BIEN UTILISER LA MESSAGERIE

La messagerie Outlook exchange est le seul logiciel autorisé pour communiquer par courriel (e-mail), sauf pour les personnels mobiles ou dans les sites distants qui utilisent le Webmail ¹. Les autres logiciels de messagerie, gratuits ou non, comme par exemple « Incredimail ou Gmail » ne sont pas autorisés. De même, il est interdit d'utiliser tout système de

,messagerie instantanée.

La messagerie présente de nombreux avantages pratiques : rapidité dans les échanges d'information, diffusion facile d'un document à plusieurs destinataires, réutilisation possible des documents joints, etc.

Quelques règles méritent toutefois d'être rappelées afin que le système conserve toute son efficacité :

Un usage professionnel

La messagerie est destinée à un usage professionnel. La diffusion large de messages à caractère privé comme les chaînes de bonheur, des vidéos ou diaporamas privés n'est pas autorisée (messages volumineux, sources d'encombrement).

Vous avez la possibilité de savoir si le destinataire de votre message a bien reçu celui-ci. Pour cela, activez la fonction « Accusé de réception ». (Évitez de la laisser activée en permanence car cela génère un trafic plus important).

Ciblez vos destinataires

L'envoi des messages doit être limité aux destinataires réellement intéressés ou concernés. Vérifier la pertinence de votre liste de destinataires (en direct ou en copie) et respectez les circuits de l'organisation ou la voie hiérarchique le cas échéant. Si vous recevez un message par erreur, signalez-le à l'expéditeur.

Utilisez avec parcimonie la liste de distribution « Tout le monde »

Rédigez vos messages de manière claire et concise

N'oubliez pas de mettre un objet (sous peine de rejet par certains systèmes de messagerie) et de le renseigner de façon **explicite pour le destinataire** : c'est ce qu'il verra en premier. Évitez les messages trop longs et écrivez de façon lisible.

Vos messages vous engagent et engagent votre direction ou service : soyez prudents dans vos formulations et ne portez pas atteinte aux personnes, les abréviations sont à éviter.

***Webmail**¹ : c'est une messagerie électronique utilisable en ligne à partir de n'importe quel ordinateur relié à l'Internet après authentification*

Évitez les messages trop volumineux

Mentionnez dans le message la présence de pièces jointes et évitez qu'elles soient trop volumineuses. Pour l'envoi ou la réception d'un courriel, il est recommandé de ne pas dépasser 10 pièces jointes et le volume maximum du message est de 10 méga-octets.

Pour envoyer par Internet un fichier très volumineux ou de nombreuses pièces jointes, contactez le référent informatique.

Pour un interlocuteur qui accède au réseau interne de la Commune, il est plus judicieux d'envoyer un lien ou un raccourci que le fichier lui-même.

Relevez quotidiennement votre boîte aux lettres et répondez à votre courrier

Soyez un destinataire actif et responsable : lisez quotidiennement les messages reçus et répondez quand cela est nécessaire. En cas d'absence prolongée (congés parentaux, arrêt longue maladie, etc.) activez le gestionnaire d'absence du bureau.

Jetez et classez vos messages

Détruisez immédiatement les messages non importants. Faites régulièrement le ménage dans votre « boîte de réception » mais aussi dans « éléments envoyés » : il s'agit d'un espace de classement, pas de rangement permanent.

Évitez de stocker deux fois les pièces jointes (sauvegardées dans un dossier et conservées dans la messagerie...). Pensez à vider le dossier "éléments supprimés" et "courriers indésirables".

Concernant les courriels (e-mails), soyez prudent et professionnel

La messagerie est destinée à faciliter les échanges professionnels dans le respect des procédures et des règles hiérarchiques en vigueur à la Commune d'Elne. Dans cet esprit, elle ne peut être utilisée pour régler les conflits en prenant à témoins la hiérarchie ou un grand nombre d'utilisateurs. De même, la messagerie ne se substitue pas au courrier papier, notamment quand le contenu du message doit comporter le visa de l'autorité territoriale. Dans ce cas, l'utilisateur précisera juste à l'émetteur par messagerie qu'une réponse lui sera envoyée.

Vos correspondances engagent la Commune d'Elne : vous utilisez une adresse avec suffixe @ville-elne.com qui apparaît

systématiquement en tête de tous vos messages.

Ne supposez pas que vous êtes le (la) seul(e) à lire les courriers émis : un message peut être transféré. Un message envoyé est définitivement envoyé.

Si vous envoyez des pièces jointes, assurez-vous qu'elles seront lisibles par le destinataire (version, taille, format de fichier).

Afin d'harmoniser l'ensemble des signatures apposées au bas des messages électroniques et ainsi respecter la charte graphique, il est demandé de « façonner » la signature avec la police CALIBRI ainsi :

Prénom et NOM (en caractère gras)

Qualité (Directeur de pôle, chef de service, agent du service « untel »,...)

LOGO

Numéro de téléphone fixe

Numéro de portable ou numéro de fax (éventuellement)

Inutile de mentionner l'adresse postale de la mairie ou votre adresse mail...

Des messages de nature discriminatoire (raciste, sexiste), diffamatoire, pornographique, pédophile, d'incitation à la violence ou la haine raciale tombent sous le coup de la loi pénale.

Vous pouvez être victime d'émetteurs indéliçats et recevoir, par exemple, un envoi massif de courrier non sollicité de nature commerciale, malveillante, raciste, propagandiste, etc. C'est ce qu'on appelle le «spamming». Ne répondez pas directement mais adressez-vous au service Informatique et Télécoms. De manière générale, évitez de vous inscrire à des listes de diffusion dont vous n'êtes pas totalement sûr(e).

Ne pas ouvrir de pièce jointe d'un courriel dont on n'est pas absolument certain de la provenance et de l'innocuité. Si cette pièce jointe est un document contenant des macros (tels que Word ou Excel), ne pas permettre l'exécution de ces macros dans ce cas. Il est possible que des actions préjudiciables soient effectuées par ces macros (macrovirus).

Chaque boîte mail est filtrée par un dispositif « anti spam » qui bloque tous les courriels dont l'expéditeur ne se serait pas authentifié manuellement. Cet « anti spam » délivre un rapport des courriels bloqués ainsi que des expéditeurs authentifiés trois fois par jour ouvrés. L'utilisateur a la possibilité de récupérer ou d'autoriser tel ou tel expéditeur. Ce dispositif est le seul rempart contre les courriels malveillants, SPAM et ou potentiellement infectés.

Par ailleurs, une copie de tout message électronique entrant ou sortant est conservée 6 mois.

L'utilisation, à titre professionnel, de comptes de messagerie non gérés par la mairie d'Elné est interdite. Les comptes professionnels se terminent obligatoirement en @ville-elne.com

Remarque importante :

Un message électronique peut constituer une preuve, et peut engager fermement son expéditeur et son destinataire : il existe un risque réel pour qu'un agent prenne des engagements qu'il faudra ensuite respecter.

Toutes les recommandations concernant les échanges écrits avec des tiers s'appliquent donc à la messagerie. L'envoi de messages électroniques doit respecter les mêmes procédures de contrôle, de validation, d'autorisation que les courriers. Il est souhaitable de mettre systématiquement en copie des messages importants son responsable et le responsable du destinataire, et il est obligatoire de transmettre pour validation à un responsable tout message qui aurait valeur contractuelle ou d'engagement.

Par ailleurs, tout message important doit être conservé à des fins d'archivage.

Virus

Pour éviter l'intrusion et surtout la propagation des virus, n'ouvrez jamais les messages suspects et a fortiori les pièces jointes, même s'ils proviennent d'une boîte aux lettres connue : messages écrits en langue étrangère, fichiers avec suffixe «.pif», «.scr»... Supprimez-les et videz le dossier «éléments supprimés».

L'utilisateur s'engage à ne pas apporter volontairement des perturbations au bon fonctionnement des systèmes informatiques et des réseaux, que ce soit par des manipulations anormales du matériel ou par l'introduction de logiciels

parasites connus sous le nom générique de virus, chevaux de Troie, bombes logiques...

Des comportements inhabituels d'un logiciel ou d'un ordinateur tels que l'ouverture de fenêtres intempestives, l'activité inexplicable du disque dur ou la dégradation importante des performances peuvent traduire la présence d'un logiciel parasite. Si vous détectez de tels symptômes ou si vous vous rendez compte que vous n'arrivez plus à ouvrir vos fichiers habituels contactez le plus rapidement possible le référent informatique ou en son absence directement le prestataire informatique.

Antivirus :

Le référent informatique installe sur les machines un logiciel destiné à vous protéger des programmes malveillants. Cet outil ne doit pas être désinstallé, et il est paramétré pour se mettre à jour régulièrement (reconnaissance de nouveaux virus). Le paramétrage ne doit donc pas être modifié, et il est recommandé aux utilisateurs d'ordinateurs portables de se connecter régulièrement au réseau informatique pour que cette mise à jour puisse être effectuée. Attention, en cas de détection de virus, un message du logiciel antivirus vous avertit : veuillez contacter immédiatement le référent informatique.

5. BIEN UTILISER LE TÉLÉPHONE (fixe, mobile ou personnel)

Le téléphone est un outil que l'on connaît mieux mais rappelons quelques règles de bon usage.

Soyez accueillant(e)

Décrochez le plus rapidement possible et organisez-vous pour que les appels soient pris en charge en cas d'absence. Présentez-vous ou annoncez votre service en décrochant. Soyez courtois et selon la formule consacrée, «souriez dans le téléphone».

Si vous souhaitez mettre la conversation en haut-parleur, prévenez votre interlocuteur.

Respectez les usages et maîtrisez vos dépenses

L'usage des téléphones est réservé aux besoins professionnels de la Commune d'Elne, du C.C.A.S. et des écoles.

Un suivi des coûts par poste peut être mis en oeuvre sur demande de l'autorité compétente et dans la limite du budget alloué. En cas d'absence prolongée, hors congés normaux, le téléphone portable de l'agent concerné (hors téléphones réservés aux élus ou aux directeurs de pôle) devra être remis à son chef de service tout le temps de son absence, et ce pour assurer la continuité du service public.

N'utilisez votre téléphone portable de service qu'en cas de réel besoin et appelez prioritairement depuis un poste fixe quand vous le pouvez.

De même, avant d'appeler un portable, contacter d'abord la personne sur son numéro fixe ou contacter la secrétaire qui lui laissera le message.

Soyez brefs, notamment avec les mobiles mais n'envoyez pas de SMS ou MMS (sauf pour les services dûment autorisés).

Sachez que les numéros verts sont payants à partir des mobiles (08 ...) tout comme l'horloge parlante et la météo.

Préférez plutôt la recherche sur Internet en utilisant les pages jaunes ou blanches que l'appel au Centre de renseignements.

Si votre correspondant est absent, laissez-lui un message et évitez de le rappeler plusieurs fois.

Soignez votre téléphone mobile

Il est interdit d'utiliser son téléphone mobile en conduisant, laissez les appels aboutir sur la messagerie et rappelez vos interlocuteurs à la fin de votre trajet.

Pour votre santé, il est recommandé d'utiliser des oreillettes ou kit mains libres.

Ne le laissez jamais sans surveillance. Signalez très rapidement au référent Informatique toute perte ou vol de mobile et faite parallèlement la déclaration de perte à la Brigade de Gendarmerie.

En cas de perte ou de vol de votre téléphone mobile, prévenez le référent informatique (et non pas directement le fournisseur) afin qu'il suspende immédiatement la carte SIM et qu'il vous en délivre une nouvelle.

Le téléphone mobile personnel

L'utilisation du téléphone mobile personnel est tolérée en cas de force majeure.

Son usage n'est, bien sûr, pas autorisé en présence du public. De même, le mode vibreur est vivement souhaitable.

Types de lignes téléphoniques

1 / Type "voix illimité" qui ne comprends que les appels vers les fixe et portable en France métropolitaine. Sur ce type de forfait sont facturés à l'acte les appels vers les numéros courts, appels vers numéros spéciaux, appels entrant et sortant depuis l'étranger, les SMS et MMS.

2 / Type "voix + data illimité" qui comprends les appels voix, les SMS, les MMS et l'accès à l'internet en illimité en France métropolitaine. Sur ce type de forfait sont facturés à l'acte les appels vers les numéros courts, appels vers numéros spéciaux, appels entrant et sortant depuis l'étranger. Lors de vos déplacements à l'étranger avec ce type de forfait vous prendrez soin d'interdire l'itinérance des données mobile sur votre terminal pour ne pas donner lieu à des sur facturations. Les attributions de tel ou tel type de forfait a été réalisé en fonction des besoins de chaque utilisateur et un courrier en ce sens leur a été remis à la mise en service de leur ligne le 1er janvier 2017. Chaque utilisateur est responsable de la surfacturation de sa ligne, à ce titre des il devra les justifier.

Le code PIN par défaut est "0000", il vous est demandé de le modifier.

En cas de perte ou de vol de votre ligne, vous devez vous adresser exclusivement au correspondant informatique qui fera le nécessaire pour suspendre votre ligne et renouveler votre terminal.

6. BIEN UTILISER INTERNET ET INTRANET

Avec la mise en place d'Intranet à la Commune d'Elne, la Direction générale a souhaité généraliser l'accès à Internet à tous les agents disposant d'un ordinateur. Cet accès à Internet facilite notamment la recherche de données grâce aux nombreux sites professionnels ou d'information qui vous sont accessibles. C'est un instrument d'ouverture et d'amélioration de la productivité. Mais Internet est encore peu réglementé et non sans danger. Les risques potentiels sont importants : intrusion physique sur un réseau privé, non-respect de la confidentialité, atteinte aux droits d'auteur, propagation de virus ... il est donc important de rappeler quelques règles.

Soyez un « surfeur » averti

Comme pour les autres moyens mis à votre disposition, **Internet est destiné à une utilisation professionnelle** et un usage privé abusif peut être sanctionné.

Professionnalisme, bon sens, courtoisie : vous devez en faire preuve sur Internet comme dans l'exercice normal de vos fonctions.

C'est ce qu'on appelle la « netiquette » autrement dit l'éthique du bon usage d'Internet.

La loi interdit notamment la diffusion de messages ou de documents de nature diffamatoire, discriminatoire (raciste, sexiste) pornographique ou incitant à la violence ou à la haine raciale.

En cas d'agissement de cette nature, la responsabilité pénale personnelle du fautif peut être engagée, sans préjudice de sanctions disciplinaires. La visite de tels sites, le stockage sur les ordinateurs de la Commune de tels messages ou documents est strictement interdits.

Les textes, images et sons sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle dès lors qu'ils sont originaux. Toute reproduction, utilisation ou exploitation non autorisée constitue un acte de contrefaçon passible de sanctions civiles et pénales.

Soyez un « surfeur » responsable

N'hésitez pas à utiliser Internet si vous en avez besoin, mais attention : on peut y passer et aussi y perdre beaucoup de temps. Pour en gagner, mémorisez dans vos « favoris », les adresses de sites les plus intéressants et organisez les en thèmes.

Méfiez-vous : une information trouvée sur le Web n'est pas forcément exacte.

Les téléchargements peuvent sérieusement perturber le fonctionnement du système d'information (accès ralentis pour les autres utilisateurs, impact possible sur l'utilisation d'applications métiers, conséquences sur les espaces disques, incompatibilité avec d'autres logiciels, etc.). Rappelez vous que toute installation de logiciel ou de mise à jour doit se faire par le référent informatique.

Ne pas télécharger, installer, utiliser ou contourner les restrictions d'utilisation d'un logiciel pour lequel la mairie n'a pas acquis de licence. Seules le référent informatique est habilité à installer des logiciels, y compris des logiciels libres, et utilisent pour cela des comptes d'administrateurs sur les machines. Les autres utilisateurs disposent de comptes d'utilisation restreints

qui sont suffisants pour un usage courant.

Tous les logiciels doivent faire l'objet d'une demande officielle d'installation au référent informatique qui en définira les modalités.

Droits de reproduction

Ne pas copier un logiciel pour l'utiliser sur un autre poste, ou en dehors de son lieu de travail. Les copies de sauvegarde de logiciels, prévues par le code de la propriété intellectuelle, sont exclusivement effectuées par le référent informatique, sauf dans le cas de l'acquisition directe d'un logiciel par un autre service.

Des droits de reproduction existent également pour les oeuvres littéraires, musicales, photographiques, audiovisuelles, qui ne doivent en aucun cas être téléchargées sur internet, reproduites ou diffusées sans autorisation de l'auteur, ou du propriétaire des droits d'exploitation.

Intranet

Il est réservé aux élus et aux agents municipaux. L'accès se fait par un login et un mot de passe. **Les informations qui y figurent sont internes et réservées à un usage professionnel.**

Elles ne doivent, en aucun cas, faire l'objet d'une diffusion externe.

De même, les impressions de documents figurant dans l'Intranet sont simplement autorisées à titre individuel ; la Direction productrice étant la seule habilitée à en faire une plus large diffusion.

Certaines applications Intranet nécessitent pour des raisons de sécurité d'être automatiquement déconnectées au bout d'un certain laps de temps d'inactivité.

Photographies

Les photos prises dans le cadre des activités de la mairie d'Elne ou dans ses locaux ne peuvent pas être utilisées à des fins personnelles, et sont interdites à la diffusion externe sans le consentement écrit de la Direction Générale.

Cette recommandation s'applique aux enregistrements vidéo et sonores.

L'ensemble de ces créations sont et restent propriété de la commune d'Elne.

Rappel

Le fonctionnaire qui crée un blog (site internet personnel qui offre à chacun la possibilité d'exprimer son point de vue sur un sujet particulier et laissant le soin aux lecteurs de faire des commentaires) reste soumis aux obligations de réserve, de neutralité et de discrétion professionnelle qui s'imposent à lui, en sa qualité d'agent public.

Il en est de même pour l'ensemble des réseaux sociaux.

7. RAPPEL DES RECOMMANDATIONS

Protéger vos outils de travail

=> Vous êtes responsable de l'utilisation de votre poste de travail.

=> Votre mot de passe d'ouverture de session doit rester confidentiel. Ne jamais le confier, sauf en cas de problème technique au personnel qualifié.

=> Pensez à vérifier chaque périphérique tels que cd-rom ou clé USB à l'aide de l'anti-virus.

=> Ne pas oublier de récupérer sur les imprimantes, photocopieurs ou télécopieurs les documents sensibles que vous envoyez, imprimez ou photocopiez. Préférez les impressions en mode suspendu.

=> Pour assurer le bon fonctionnement des installations informatiques, le référent informatique peut être amené à superviser votre poste de travail.

=> Aucune installation de logiciels n'est autorisée sans l'accord du référent informatique.

=> Ne jamais quitter son poste de travail en laissant accessible une session en cours, vous devez verrouiller manuellement votre station de travail.

=> Pensez à arrêter votre ordinateur à la fin de chaque journée de travail sauf consignes particulières de la part du Service Informatique et Télécoms.

Protection de la messagerie

=> Vous êtes responsable de l'utilisation de votre messagerie Outlook exchange ou Webmail

=> N'ouvrez pas un message suspect dont vous ne connaissez pas la provenance (*Messages écrits en langue étrangère, correspondants inconnus*) et n'ouvrez surtout pas les pièces jointes (*notamment les fichiers avec l'extension exe, pif, .scr...*).

=> Si vous recevez des messages suspects, merci d'en avertir le référent informatique.

Protection de l'Internet

- => Vous ne devez ni télécharger des musiques ou vidéos sur internet ni utiliser des logiciels de téléchargement (notamment le Peer to Peer' : Kazaa, Emule etc..)
- => Le référent informatique a la possibilité de connaître la liste des sites Internet consultés à partir de n'importe quel poste.
- => N'utilisez pas de logiciel de messagerie instantanée (par exemple : MSN Messenger ou chat).

Règles minimales de courtoisie et de respect d'autrui

Il convient de faire preuve de la plus grande correction à l'égard de ses interlocuteurs dans les échanges électroniques (courriels, forums de discussions...)

Ne pas émettre d'opinions personnelles étrangères à son activité professionnelle, et susceptibles de porter préjudice à la commune d'Elne. Sont notamment interdits la consultation, la rédaction, le téléchargement, l'enregistrement, l'envoi et la diffusion de messages, textes, images, films, pages web, etc. à caractère injurieux, raciste, antisémite, discriminatoire, insultant, dénigrant, diffamatoire, dégradant, pornographique, faisant l'apologie de crime, incitant à la haine...

De même, les propos susceptibles de révéler les opinions politiques, religieuses, philosophiques, les mœurs, la santé des personnes, ou encore de porter atteinte à leur vie privée ou à leur dignité, ainsi que les messages portant atteinte à l'image, la réputation ou à la considération de la commune d'Elne sont à proscrire.

→ Remarque :

un agent ne peut être tenu pour responsable s'il reçoit de tels documents sans les avoir sollicités, mais il lui est demandé de les détruire sans délai.

Messages non sollicités

Veiller à ce que la diffusion des messages soit limitée aux seuls destinataires concernés, afin d'éviter l'encombrement inutile de la messagerie et une dégradation des temps de réponse.

Attention, les messages non sollicités (appels à la solidarité et autres chaînes) que leur auteur demande de diffuser à un maximum de personnes, sont généralement des canulars. En cas de doute, le service informatique pourra vous conseiller au mieux.

8. ABUS ET CONTRÔLES

L'utilisateur est informé que tout abus de l'utilisation non professionnelle pourra faire l'objet de sanctions. De ce fait, il reconnaît avoir été averti que le système d'information de la commune fait l'objet d'une surveillance constante (serveurs, réseaux, postes de travail, téléphones, logiciels, virus...), et qu'en cas de comportement suspect, certains équipements sont soumis à une surveillance particulière, notamment sur les volumes d'informations traitées (enregistrement, téléchargement), les durées anormales d'utilisation, les connexions à des sites internet prohibés ou les tentatives d'intrusions, par exemple.

Ainsi sont conservées de manière automatique durant une période de 6 mois les informations suivantes :

- l'adresse (appelée URL) et l'heure de toute connexion à un site web depuis un ordinateur (identifié par une adresse IP) utilisant le réseau de la Commune.
- une copie de tout courrier électronique réceptionné et émis par le serveur de messagerie de la Commune, y compris les courriels non sollicités (SPAM). Ces derniers sont écartés par des procédés de filtrage de la liste des messages délivrés aux agents. Néanmoins, les agents peuvent recevoir des courriels intitulés « Rapport de quarantaine », qui permettent de récupérer les messages écartés par le filtrage anti-spam.
- le numéro appelé, l'heure, la durée et le coût de tous les appels téléphoniques externes passés par les postes téléphoniques et les fax reliés au réseau téléphonique de la Commune. Les quatre derniers chiffres sont masqués pour toute édition.

La gestion de ces données est faite dans le respect de la loi Informatique et Libertés, qui prévoit, pour toute personne, un droit d'accès et de rectification aux données qui la concernent, ayant fait l'objet d'un traitement informatique. L'exercice de ce droit se fait par la voie hiérarchique.

9. APPLICATION DE LA CHARTE

La présente charte fera l'objet d'une large diffusion, tant collective qu'individuelle, par tout moyen utile (intranet, messagerie,

note de service, affichage...) afin que nul ne puisse en ignorer son existence et son contenu.

Ainsi, dès l'entrée en vigueur de la présente charte, chaque personne concernée et visée au présent article aura accès au texte de la version en vigueur.

Elle devra en prendre immédiatement connaissance et sera tenue sans délai au respect des règles qui y sont édictées.

La présente version de la charte a été soumise à l'appréciation du Comité Technique du 13 mars 2018.

Pour mémoire, avis favorable du Comité Technique des 21 novembre 2013, 25 juin 2014 et du 17 mai 2017 (réactualisation) ; délibéré au Conseil Municipal du 11 avril 2018.

Chaque nouvelle version sera validée et diffusée de la même manière. La version en vigueur sera la plus récente.

10. BASES LÉGALES

Le présent article a pour objectif d'informer les utilisateurs des principaux textes législatifs et réglementaires définissant notamment les droits et obligations des personnes utilisant les moyens informatiques. Il ne s'agit en aucune manière d'une liste exhaustive.

- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, imposant notamment les obligations de réserve, de discrétion et de secret professionnel des agents publics.
- Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal.
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, qui a notamment pour objet de protéger les libertés individuelles susceptibles d'être menacées par l'utilisation de l'informatique et d'encadrer l'utilisation des données à caractère personnel dans les traitements informatiques.
- Loi n° 84-53 du 26 janvier 1984, article 33, alinéa 1er portant disposition statutaire relatives à la Fonction Publique Territoriale.
- Loi n° 91-646 du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications.

11. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA MAINTENANCE INFORMATIQUE DE LA COMMUNE D'ELNE

Le référent informatique de la Commune d'Elne est Sébastien HENRION (le secrétariat des services techniques en son absence).

Le référent informatique est également en charge des problèmes de téléphonie (*fixe et mobile*) et de la gestion des copieurs multifonction.

Le contenu diffusé sur le site internet de la Commune et sur les panneaux d'information lumineux est géré par le service communication.

Pour une gestion optimale des interventions, il est impératif d'en faire demande au référent informatique par le biais du formulaire de demande de travaux ou par courriel (sebastienhenrion@ville-elne.com ou servicetechnique@ville-elne.com) en décrivant au mieux votre demande.

Aucune demande ne sera prise en compte oralement ou par téléphone.

Il est interdit de saisir directement l'intervenant informatique.

En outre, il est rappelé que la visite hebdomadaire de notre prestataire informatique est programmée toutes les semaines, le mardi après-midi de 14 h à 18 h et le jeudi après-midi, hors vacances scolaires, de 14 h à 16 h pour les écoles.

Aux fins d'optimiser cette visite, il est donc demandé à tous les utilisateurs :

- **de ne pas appeler directement** notre prestataire informatique. En dehors de ce cadre, les interventions ne seront pas prises en compte ;
- **de ne pas attendre** que le technicien passe dans votre service pour lui signaler d'autres ennuis informatiques autres que ceux pour lesquels il intervient (*sauf problèmes urgents de dernière minute*).

- **de bien décrire** la panne observée ou l'intervention souhaitée.

Le programme d'intervention de notre prestataire est arrêté la veille de sa visite hebdomadaire. L'interpellation du technicien, pour tout problème non urgent et non signalé au référent informatique, peut en effet provoquer un report de certaines réparations plus urgentes et planifiées à l'avance.

Il est en outre rappelé les éléments suivants :

- Le passage du prestataire dans les différents services est dicté par la déclaration de panne envoyée au référent informatique. En l'absence d'une déclaration préalable, le référent n'est pas en mesure de connaître le problème informatique de l'utilisateur et ne pourra donc pas faire intervenir le technicien informatique.
- En fonction des demandes de dépannage informatique reçues la semaine qui précède la visite du prestataire, le référent établit un ordre d'intervention que doit suivre le prestataire, avec priorité aux urgences.
- Une panne qui aura été déclarée longtemps après sa survenance ne sera pas considérée comme urgente.
- Les réparations qui n'ont pas pu être réalisées le mardi sont reportées à la visite suivante et ainsi de suite.
- Certaines interventions non urgentes peuvent malheureusement être reportées sur plusieurs semaines en fonction des pannes. Par contre, si le référent informatique juge que l'intervention non urgente ne nécessite qu'un bref passage du prestataire, celle-ci pourra être intercalée entre deux urgences.
- Toutes les pannes matérielles (*type dysfonctionnement total des unités centrales ou des imprimantes*) sont analysées dans les ateliers techniques de notre prestataire. En dehors des heures du contrat, le ou les matériels défectueux pourront y être directement portés, pour réparation.
- Les matériels obsolètes ou non fonctionnels présents dans les différents sites extérieurs de la Mairie devront être signalés au référent informatique qui les fera enlever par les services concernés pour recyclage vers un organisme agréé.

En tout état de cause, le référent informatique :

- Prend note des demandes et informe le demandeur du jour de passage. Cette intervention peut malheureusement être reportée en cas d'urgence bouleversant le planning de maintenance ou si le prestataire n'a pas eu le temps, le jour prévu, d'intervenir sur le site programmé.
- N'indique pas aux utilisateurs, les horaires de passage précis du technicien Informatique puisqu'il lui est impossible de connaître à l'avance le temps de travail à effectuer par intervention.
- Décide de l'urgence de l'intervention. Est considérée comme urgente une panne qui bloque totalement le fonctionnement d'un utilisateur Mairie ou extérieur Mairie, d'un service (*services extérieurs, écoles, etc...*) ou d'une salle informatique.
- Décide des priorités, et ce en fonction de la continuité du service.
- Peut, s'il le juge nécessaire, faire intervenir l'entreprise de maintenance en dehors des heures du contrat.
- Peut, par téléphone, faire intervenir le prestataire en dehors des heures du contrat pour régler directement avec l'utilisateur un problème ou une panne.
- Peut juger utile, sans demande préalable, de faire passer le technicien informatique dans les salles informatiques, si le planning d'intervention le permet, notamment pour effectuer de la maintenance préventive ou du contrôle système.
- Peut contacter le demandeur pour affiner le diagnostic d'une panne ou d'un problème.
- N'a pas à se déplacer pour diagnostiquer les pannes des utilisateurs sauf s'il juge qu'il est en mesure de dépanner le ou les demandeurs.
- Fait le maximum pour trouver une solution acceptable aux désagréments supportés par le ou les utilisateurs. Cependant, un délai de quelques heures à quelques jours, indépendant de la volonté du référent, pourra bien souvent être nécessaire pour un retour à la normale et notamment en cas de graves pannes (*imprimante ou unité centrale hors service notamment*).
- N'enregistre que les pannes ou les problèmes informatiques. Les demandes de travaux "bâtiment" liées à l'informatique ou à la téléphonie (*câblage de salle, déplacement de prises, installations réseaux etc...*) doivent être adressées au Directeur du Pôle Développement ou à son secrétariat.
- Ne s'occupe ni de la commande ni de l'installation des cartouches d'encre pour imprimantes. Chaque utilisateur doit se responsabiliser en la matière.

Je déclare avoir pris connaissance de la charte de bon usage de la Ville d'Elne et m'engage à m'y conformer strictement.

Elne, le

Nom..... ,

Fonction.....,

Signature de l'agent,

Indice 0 en date du 13 mars 2018.