Charte informatique

De la bonne utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Au sein de la Maison du Lait

Sommaire

Préambule **3**

Champ d'application **3**

Confidentialité des paramètres de connexion **3**

Protection des ressources sous la responsabilité de l'utilisateur **4**

Poste utilisateur **5**

Accès à Internet **5**

Messagerie électronique **6**

Téléphonie **7**

Copieurs multifonctions **8**

Télétravail/Travail à distance **8**

Contrôles des activités **8**

AGIL **8**

Données personnelles **9**

Sanctions **9**

Préambule

La Maison du Lait met en œuvre un système d'information et de communication nécessaire à son activité, comprenant notamment un réseau informatique et téléphonique.
Les salariés, dans l'exercice de leurs fonctions, sont conduits à accéder aux moyens de communication mis à leur disposition et à les utiliser. L'utilisation du système d'information et de communication doit être effectuée exclusivement à des fins professionnelles, sauf exception prévue expressément dans la présente charte.
Ainsi, pour la bonne information des utilisateurs et dans une volonté de promouvoir une utilisation loyale, responsable et sécurisée du système d'information et de communication, la présente charte pose les règles relatives à l'utilisation de ces ressources et définit aussi les moyens de contrôle et de surveillance de cette utilisation, mis en place non seulement pour la bonne exécution du contrat de travail des salariés mais aussi dans le cadre de la responsabilité pénale et civile de l'employeur.
Elle prévoit en outre quelques règles de bonnes pratiques à destination de l'ensemble des utilisateurs.

Champ d'application

Utilisateurs concernés

Sauf mention contraire, la présente charte s'applique à l'ensemble des utilisateurs du système d'information et de communication de la Maison du Lait, et ce, quel que soit leur statut (salariés en CDI et CDD, alternants, intérimaires, stagiaires), dénommées ci-après « utilisateur ».
Les responsables hiérarchiques veillent à faire appliquer les règles posées dans la présente charte à tout salarié appartenant à leur équipe.
Les salariés veillent à faire appliquer les règles posées dans la présente charte à toute personne à laquelle ils permettraient d'accéder au système d'information et de communication (prestataires).
Les salariés peuvent veiller au bon déroulement et énoncer les règles mais ne peuvent pas être tenus responsables en cas de non-respect par des tiers, prestataires notamment.

Systèmes d'information et de communication concernés

Le système d'information et de communication est notamment constitué des éléments suivants : ordinateurs (serveurs, fixes ou portables), périphériques (écrans, claviers, souris, stylets, clés 3G, clés USB), réseau informatique (routeurs et connectique), photocopieurs, imprimantes, téléphones fixes, smartphones, tablettes, logiciels, fichiers, données et bases de données, système de messagerie, intranet, extranet, sites web et abonnements à des services interactifs, drone (à usage interne).
Pour des raisons de sécurité, est également considéré comme faisant partie du système d'information et de communication le matériel personnel des salariés connecté au réseau de la structure, ou contenant des informations à caractère professionnel concernant la structure (cas des PC, tablettes et smartphones personnels connectés à un compte Office 365 professionnel).

Confidentialité des paramètres de connexion

L'accès à certains éléments du système d'information (comme la messagerie électronique ou téléphonique, les sessions sur les postes de travail, le réseau, certaines applications ou services interactifs) est protégé par des paramètres de connexion (identifiants, mots de passe).
Ils permettent en particulier de protéger l'accès des utilisateurs.
Le mot de passe permettant l'accès à la session et à la messagerie de l'utilisateur est confidentiel. Il doit être mémorisé, et ne doit pas être conservé, sous quelque forme que ce soit. Il ne doit pas être transmis.
Maison du Lait - Services peut ouvrir l'accès d'un compte utilisateur, sur demande du responsable hiérarchique, à l'ensemble des données, à l'exception de celles identifiées comme « personnel » ou « privé ».

Bonne pratique

Lorsqu'un mot de passe est choisi par l'utilisateur, les paramètres doivent respecter un certain degré de complexité (à savoir au minimum 6 caractères et 3 types de caractères) et être modifié régulièrement.
Notamment :
- le mot de passe pour l'application AGIL est à modifier tous les 6 mois
- le mot de passe de connexion au réseau (saisi au démarrage du PC) est à modifier fréquemment

Protection des ressources sous la responsabilité de l'utilisateur

Rôle de la structure

La Maison du Lait met en œuvre les moyens humains et techniques appropriés pour assurer la sécurité matérielle et logicielle du système d'information et de communication.
À ce titre, il lui appartient de limiter les accès aux ressources sensibles et d'acquérir les droits de propriété intellectuelle ou d'obtenir les autorisations nécessaires à l'utilisation des ressources mises à disposition des utilisateurs.
Maison du Lait - Services est responsable du bon fonctionnement du système d'information et de communication. Il veille à l'application des règles de la présente charte sous le contrôle de la Direction Générale de la Maison du Lait.
Les salariés de Maison du Lait - Services sont assujettis à une obligation de discrétion sur les informations qu'ils sont amenés à connaître.

Responsabilité de l'utilisateur

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 desdites ressources, en faisant preuve de prudence.
En particulier, il doit signaler immédiatement à Maison du Lait Services toute violation ou tentative de violation des ressources auxquelles il accède, et, de manière générale tout dysfonctionnement, incident ou anomalie : support@mdl-services.fr.

Bonne pratique

Les coordonnées et modalités de signalement au support informatique MDLS sont indiquées dans le document « Mesures et Procédures de sécurité au sein de la Maison du Lait » accessible sur l'intranet :

A l'exception de l'accès aux outils de la suite Office 365 qui est autorisé à partir d'un équipement personnel, l'utilisateur n'est pas autorisé à accéder au système d'information avec du matériel non administré par Maison du Lait - Services pour des raisons de sécurité du réseau.

Le droit d'administration sur tous les postes du système d'information est détenu par Maison du Lait - Services. Un salarié souhaitant installer un logiciel en fait la demande auprès de Maison du Lait - Services. Le salarié n'est pas autorisé à modifier les paramétrages de son poste de travail ou des différents outils mis à sa disposition, ni contourner aucun des systèmes de sécurité mis en œuvre dans la structure.

Bonne pratique

En cas d'absence à son poste de travail, même temporaire, il est impératif que l'utilisateur verrouille l'accès au matériel qui lui est confié ou à son propre matériel, dès lors que celui-ci contient des informations à caractère professionnel.
Il peut utiliser pour cela le raccourci clavier ⊞+L
En cas d'utilisation des ressources dans les transports en commun ou lieux publics, l'utilisateur évitera de consulter des documents confidentiels et sensibles. Maison du Lait – Services peut par ailleurs fournir aux utilisateurs qui en font la demande un filtre de confidentialité à positionner sur leur écran.

Enfin, l'utilisateur s'oblige en toutes circonstances à se conformer à 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
Il ne doit en aucun cas utiliser le matériel ou le système d'information et de communication pour se livrer à une activité concurrente ou préjudiciable à celle de la Maison du Lait.

Cas de perte ou de vol d'un ordinateur portable

L'utilisateur d'un ordinateur portable est responsable du matériel qui lui a été confié par Maison du Lait - Services. Il doit le mettre en sécurité lorsqu'il le laisse seul, soit par le biais d'un câble de sécurité (antivol), soit en le mettant sous clé dans une armoire. En cas de perte ou de vol du portable, l'utilisateur doit en aviser immédiatement Maison du Lait - Services, et faire une déclaration de perte ou de vol à la police ou à la gendarmerie. Maison du Lait – Services fournit un matériel de remplacement.

Poste utilisateur

Stockage de données

L'utilisateur peut sauvegarder ses données à caractère professionnel à différents endroits :

- Espaces collaboratifs de la suite Office 365 (Teams et Sharepoint) qui sont des espaces communs à plusieurs services ou plusieurs membres d'un même service
- Outils de la suite Office 365 (OneNote, OneDrive) qui sont des outils spécifiques à chaque utilisateur
- Répertoires réseaux W, X et Y qui sont des répertoires communs à plusieurs services ou plusieurs membres d'un même service

L'utilisateur peut, à titre de tolérance, stocker des fichiers personnels dans OneNote ou dans OneDrive, dans une limite raisonnable en termes de volume de données.

Bonne pratique

Le stockage de données en local sous C:/ est fortement déconseillé, dans la mesure où ce répertoire n'est pas sauvegardé.
L'utilisateur doit à minima une fois par an supprimer les données devenues inutiles sur les espaces communs du réseau ainsi que dans les espaces Office 365, les données anciennes qu'il souhaite conserver pouvant être archivées avec l'aide de Maison du Lait - Services.

Mises à jour automatiques

Chaque jour, l'utilisateur éteint le poste qui lui est confié afin de permettre les mises à jour automatiques.

Consigne RSE

Pour des raisons d'économie d'énergie et afin de contribuer positivement à la politique RSE de la Maison du Lait, il est demandé d'éteindre son écran à la fin de la journée.

Restitution du matériel

L'ensemble des outils liés au système d'information et de communication mis à la disposition des salariés pour l'exercice de leur activité professionnelle (ordinateur portable, smartphone...) doit faire l'objet d'une restitution en cas de départ définitif.

Accès à Internet

Accès aux sites

Dans le cadre de leur activité, les utilisateurs disposent d'un accès Internet.
Cet accès Internet est réservé à un usage professionnel.
Pour des raisons de sécurité, l'accès à certains sites peut être limité, voire prohibé. Le téléchargement de certains fichiers peut être restreint. Il est rappelé que l'utilisateur ne doit en aucun cas se livrer à une activité illicite ou portant atteinte aux intérêts de la Maison du Lait, y compris sur Internet.
Les contributions à des forums de discussion, systèmes de discussion instantanée, chats, blogs sont réservées à un usage professionnel.

Usage privé de l'accès Internet

Un usage privé est toléré sous réserve qu'il soit limité, ne porte pas atteinte au fonctionnement du système d'information, et respecte les interdictions listées ci-dessous.

Interdictions

Il est interdit de se connecter à des sites Internet dont le contenu est contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
De même, il est interdit de télécharger des fichiers média audio ou vidéo (films, séries) pour un usage personnel. Cette pratique pénalise les performances du réseau.

Enfin, l'utilisation d'Internet à des fins commerciales personnelles en vue de réaliser des gains financiers ou de soutenir des activités lucratives est strictement interdite.

Bonne pratique
L'utilisateur veillera à accéder à des sites sécurisés de type « https ».
Il devra être particulièrement vigilant lors de la visite de site de type « http ». En cas de doute il se rapprochera du service informatique qui vérifiera avec lui l'absence de risque.

Messagerie électronique

Chaque salarié dispose, pour l'exercice de son activité professionnelle, d'une adresse de messagerie électronique attribuée par Maison du Lait - Services.
Les règles d'usage de la messagerie électronique concernent l'utilisation interne et externe de celle-ci.
Les messages électroniques reçus sur la messagerie professionnelle font l'objet d'un contrôle antiviral et d'un filtrage anti-spam. Les salariés sont invités à informer Maison du Lait - Services des dysfonctionnements qu'ils constatent dans le dispositif de filtrage.
Après le départ du salarié, une archive de sa boite mail est conservée pendant 1 an.

Avertissement spécifique aux attaques virales
Afin de protéger le système contre les attaques virales, il convient d'éviter absolument d'ouvrir les fichiers archives (Zip, RAR...), provenant d'adresses inconnues et/ou présentant un format inhabituel. Un message électronique provenant d'une adresse inconnue avec comme pièce jointe une archive est donc douteux et doit être détruit.

Bonne pratique
En cas de doute sur l'expéditeur et/ou la pièce jointe d'un message électronique, l'utilisateur ne doit pas ouvrir la PJ et doit s'adresser immédiatement à Maison du Lait - Services qui procèdera aux vérifications adéquates.

Responsabilité de l'utilisateur
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 respecter un certain nombre de principes afin d'éviter les dysfonctionnements du système d'information, de limiter l'envoi de messages non sollicités et de ne pas engager la responsabilité civile ou pénale de la Maison du Lait et/ou de l'utilisateur.
La vigilance des utilisateurs doit redoubler en présence d'informations à caractère confidentiel.

Bonne pratique
En cas d'envoi à caractère confidentiel, l'utilisateur peut ajouter une mention relative à la confidentialité du contenu de ses mails dans sa signature.

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, tel que des propos diffamatoires, injurieux, contrefaisants ou susceptibles de constituer des actes de concurrence déloyale.

Bonne pratique
En cas d'absence supérieure à 3 jours, l'utilisateur doit mettre en place un message d'absence automatique.
L'utilisateur est aussi tenu de supprimer lui-même dès que possible tous les messages inutiles.

Taille des messages et pièces jointes

La taille limite pour l'envoi des mails est de 30 Mo.

Bonne pratique

Afin d'alléger ses emails, l'utilisateur peut insérer des liens vers des documents stockés dans Office 365, plutôt que de les ajouter en pièce jointe.

Listes de diffusion

L'utilisateur a la possibilité de créer des listes de diffusion. L'utilisation de ces listes doit rester dans le cadre strict de l'activité professionnelle. Elles ne doivent pas être utilisées pour l'envoi de messages à caractère personnel, sauf autorisation préalable de son responsable hiérarchique.
De même, ces listes ne doivent pas être communiquées à une personne extérieure à la Maison du Lait.

Utilisation personnelle de la messagerie

L'utilisation de la messagerie pour des messages à caractère personnel est tolérée, à condition de respecter la législation en vigueur, de ne pas perturber son fonctionnement et de respecter les principes posés dans la présente charte.
Pour être considérés comme personnels, les messages envoyés doivent être signalés par la mention « Privé » ou « Personnel » dans leur objet ou être classés dès l'envoi dans un dossier lui-même dénommé « Privé » ou « Personnel ».
Quant aux messages reçus, pour être considérés comme personnels, ils doivent également être classés, dès réception, dans un dossier dénommé « Privé » ou « Personnel » ou être identifiés par la mention « Privé » ou « Personnel » dans leur objet par l'expéditeur.
A défaut, les messages sont présumés être à caractère professionnel et peuvent donc être consultés.

Téléphonie

Pour leur activité professionnelle, les utilisateurs peuvent disposer d'un poste de téléphonie fixe et d'un smartphone.

Usage professionnel des smartphones

Pour ce qui est de l'utilisation des terminaux mobiles, les règles d'usage de la messagerie électronique et de l'accès à Internet édictées ci-dessus s'appliquent.
L'envoi de SMS engage la responsabilité de l'émetteur au même titre que l'envoi d'un courriel et est donc soumis aux mêmes règles rappelées plus haut.
Les appels à caractère professionnels à destination de numéros surtaxés, depuis l'étranger ou à destination de l'étranger doivent, dans la mesure du possible, être évités.

Bonne pratique

Plusieurs consignes sont à respecter en cas de voyage à l'étranger :
En cas de séjour professionnel à l'étranger de plusieurs jours, l'utilisateur doit préalablement demander à Maison du Lait - Services d'activer l'option « voyage » ;
En cas de connexion à l'étranger, il est préconisé d'utiliser le wifi pour télécharger les mails et de désactiver l'option de transfert de données.

Restitution du matériel

L'ensemble des outils liés au système d'information et de communication mis à la disposition des salariés pour l'exercice de leur activité professionnelle (ordinateur portable, smartphone...) doit faire l'objet d'une restitution en cas de départ définitif.
En cas de perte ou de vol du téléphone portable, l'utilisateur doit en aviser immédiatement Maison du Lait - Services, et faire une déclaration de perte ou de vol à la police ou à la gendarmerie. Maison du Lait - Services, dans la mesure du possible, fournit un matériel de remplacement.

Utilisation personnelle de la téléphonie

L'utilisation à caractère personnel du téléphone, fixe ou mobile, est tolérée, à condition qu'elle reste dans des limites raisonnables tant en termes de temps passé que de quantité d'appels.
Il s'agit tout particulièrement des appels à des numéros surtaxés et des appels depuis l'étranger ou à destination de l'étranger, au sens de la facturation téléphonique.

Copieurs multifonctions

Pour leur activité professionnelle, les utilisateurs disposent de copieurs multifonctions répartis aux différents étages de la Maison du Lait.
Le nombre de pages imprimées par utilisateur, par type (Couleur ou Noir et Blanc) et par copieur est tracé et stocké à des fins de facturation interne des entités.
Les impressions lancées et non éditées dans la journée sont supprimées chaque soir de la mémoire des copieurs.

Bonne pratique
Pour contribuer positivement à la politique RSE de la Maison du Lait, il est conseillé de limiter le nombre de copies/impressions au strict nécessaire.
L'utilisateur est également invité à privilégier autant que possible les copies/impressions Recto-Verso en Noir et Blanc plutôt que les copies/impressions Recto en Couleur.

Télétravail/Travail à distance

Dans le cadre du télétravail ou du Travail à distance, le télétravailleur dispose des outils informatiques nécessaires à la bonne exécution de ses tâches (ordinateur portable, logiciel…) et notamment d'un système d'accès à distance au réseau de la structure.

Contrôles des activités

Contrôles automatisés
Le système d'information et de communication s'appuie sur des fichiers journaux ("logs"), créés en grande partie automatiquement par les équipements informatiques et de télécommunication.
Ces fichiers sont stockés sur les postes informatiques et sur le réseau. Ils permettent d'assurer le bon fonctionnement du système, 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 et des tiers accédant au système d'information.
Les utilisateurs sont informés que de multiples traitements sont réalisés afin de surveiller l'activité globale du système d'information et de communication.
Sont notamment conservées des données relatives :

- Aux modifications et suppressions de fichiers ;
- Aux connexions entrantes et sortantes au réseau interne, à la messagerie et à Internet, pour détecter les anomalies liées à l'utilisation de la messagerie, et prévenir les tentatives d'intrusion ;
- Aux appels téléphoniques émis ou reçus à partir des postes fixes ou mobiles ;
- Au nombre de pages (Noir et Blanc / Couleur) imprimées sur chaque multi copieur

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'il est ainsi possible de suivre, en cas de dysfonctionnement, leurs activités et leurs échanges.

Procédure de contrôle manuel
Pour assurer une continuité dans l'activité professionnelle, l'employeur peut être amené à accéder à la messagerie et aux données d'un salarié absent de façon prolongée ou lié à l'urgence d'un dossier.
Dans ce cas, le salarié est informé des modalités de consultation de sa messagerie et de ses données.
En cas de dysfonctionnement constaté par la Maison du Lait, il peut également être procédé à un contrôle manuel et à une vérification de toute opération effectuée par un ou plusieurs utilisateurs.
Dans ce cas, le salarié est informé des contrôles effectués.
Les messages portant la mention « Privé » ou « Personnel » ne peuvent être consultés par l'employeur au titre du secret des correspondances.

AGIL

Maison du Lait - Services a mis en place l'Annuaire Général de l'Interprofession Laitière (AGIL).
AGIL est un annuaire mutualisé de l'interprofession laitière qui a pour objectif de recenser les coordonnées professionnelles des personnes travaillant avec l'interprofession ou disposant d'un accès

à certains outils de la Maison du Lait, et de regrouper les contacts des collaborateurs de la Maison du Lait.
Les collaborateurs sont informés que certaines de leurs données personnelles, nécessaires au bon fonctionnement de la structure, sont stockées dans AGIL.
Les collaborateurs sont également informés que leur fiche AGIL est supprimée au plus tard 3 mois après leur départ et que les données portées sur cette fiche ne sont pas conservées au-delà.

Précautions relatives à l'usage d'AGIL

Dans le cadre de la conformité de la Maison du Lait au règlement général sur la protection des données (RGPD), chaque collaborateur est responsable de la véracité des données qu'il demande à enregistrer dans l'annuaire AGIL et de la mise à jour de ces données.
Les informations auxquelles les collaborateurs de la Maison du Lait ont accès sur AGIL sont des données personnelles et sont donc des données confidentielles qui doivent être utilisées dans un cadre strictement professionnel et ne doivent pas être diffusées.

Données personnelles

Le Règlement (UE) 2016 sur la Protection des Données ou « RGPD » ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, définissent les conditions dans lesquelles des traitements de données personnels peuvent être opérés. Ils instituent au profit des personnes concernées par les traitements des droits que la présente charte invite à respecter, tant à l'égard des utilisateurs que des tiers.
Les procédures auxquelles fait référence la présente charte peuvent constituer des traitements de données à caractère personnel des utilisateurs, notamment pour les finalités suivantes :

- l'administration des services et équipements informatiques et de téléphonie,

- la gestion des comptes des utilisateurs, la gestion de l'annuaire général de l'interprofession laitière (AGIL),
- la gestion des dossiers des collaborateurs et l'organisation du travail au moyen des services et équipements informatiques,

Ces traitements de données personnelles sont rendus nécessaires, notamment pour la poursuite des intérêts légitime de la Maison du Lait, l'exécution d'engagement contractuels ou la conformité aux lois et règlements.

Les données personnelles ne sont en aucun cas cédées ou transférées à des tiers à des fins commerciales ou pour d'autres finalités étrangères à celles visées ci-dessus. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution des obligations légales et contractuelles des entités de la Maison du Lait.

Les utilisateurs peuvent obtenir à tout moment, sur demande à l'adresse mail ci-dessous, la liste des destinataires autorisés à accéder aux données personnelles en qualité de prestataire sous-traitant ou de tiers intervenants dans le traitement de leurs données.

Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition pour motif légitime concernant leurs Données personnelles.
Ces droits peuvent s'exercer auprès du point de contact dédié de la Maison du Lait à l'adresse : support@mdl-services.fr.
En cas de difficulté, les utilisateurs peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

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 mises en garde, voire des sanctions disciplinaires telles qu'existantes dans le règlement intérieur.
La direction générale, se réserve également le droit d'engager ou de faire engager des poursuites pénales indépendamment des sanctions disciplinaires mises en œuvre, notamment en cas de fraude informatique ou de violation du secret des correspondances.