

Procédures de contrôle et de sécurité des systèmes d'information



Septembre 2024

Sommaire

PREAMBULE.....	4
PORTEE ET OPPOSABILITE	5
PARTIE 1 : LE CHAMP D'APPLICATION.....	6
<i>I. Personnes concernées</i>	<i>7</i>
<i>II. Moyens concernés.....</i>	<i>7</i>
<i>III. Usages concernés</i>	<i>8</i>
PARTIE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION.....	9
CHAPITRE 1 : CONDITIONS D'UTILISATION	10
<i>I. Usage professionnel</i>	<i>10</i>
A. Messagerie électronique	10
B. Classement	11
C. Restrictions d'utilisation.....	12
D. Navigateurs	12
E. Contenus.....	13
F. Listes de diffusion.....	13
G. Fichier externe	13
H. Circulation de l'information	14
<i>II. Usage privé.....</i>	<i>14</i>
CHAPITRE 2 : CONDITIONS D'ACCES ET D'IDENTIFICATION.....	16
<i>I. Gestion des droits d'accès.....</i>	<i>16</i>
<i>II. Identification par mot de passe.....</i>	<i>17</i>
<i>III. Autres modes d'identification</i>	<i>18</i>
CHAPITRE 3 : MOBILITE.....	19
CHAPITRE 4 : PERTE ET VOL DU MATERIEL	20
CHAPITRE 5 : GESTION DES ABSENCES ET DES DEPARTS	21
<i>I. Absence</i>	<i>21</i>
<i>II. Départ</i>	<i>21</i>
CHAPITRE 6 : RESEAUX SOCIAUX	23
<i>I. Usage professionnel</i>	<i>23</i>
<i>II. Usage non professionnel</i>	<i>23</i>
CHAPITRE 7 : PROTECTION DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE	25
CHAPITRE 8 : PRESERVATION DU SECRET ET DE LA CONFIDENTIALITE	26
CHAPITRE 9 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	28
CHAPITRE 10 : ENREGISTREMENT AUDIO ET/OU VISUEL	29
CHAPITRE 11 : SECURITE	30

CHAPITRE 12 : TRAÇABILITE	32
CHAPITRE 13 : FILTRAGE	33
CHAPITRE 14 : MESURES D'URGENCE ET PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ	34
CHAPITRE 15 : MAINTENANCE ET CONTRÔLE	35
<i>I. Maintenance</i>	<i>35</i>
<i>II. Contrôle et audit.....</i>	<i>36</i>
<i>III. Consommations téléphoniques et de consommables</i>	<i>36</i>
<i>IV. Règles de conservation et de sauvegarde</i>	<i>37</i>
A. Conservation – archivage.....	37
B. Sauvegarde.....	37
<i>V. Responsabilité et sanctions</i>	<i>38</i>
CHAPITRE 16 : DEROGATION	39
CHAPITRE 17 : ENTREE EN VIGUEUR	40

Préambule



La commune de La Courneuve a adopté une charte de bon usage des systèmes d'information et de communication.

Cette charte de bon usage des systèmes d'information et de communication ne comporte pas de références ou de modes opératoires techniques pour éviter d'être trop vite obsolète. Il est toutefois nécessaire de s'assurer d'une adéquation entre les règles fixées dans la charte et les modalités pratiques d'utilisation.

Le présent livret a pour objet de définir l'ensemble des principes, règles, méthodes et procédures qui forment le socle commun des meilleures pratiques en matière d'utilisation des moyens informatiques et de communication électronique.

Les procédures ci-dessous ont pour objectifs de favoriser les échanges, le travail collectif, la continuité d'activité et de s'assurer de la sécurité des systèmes d'information et notamment de minimiser les risques d'une mauvaise utilisation.

Ce livret, bien qu'il s'efforce d'être exhaustif, ne saurait cependant être considéré comme limitatif. En effet, compte tenu de la multiplicité des causes pouvant affecter l'usage régulier des moyens informatiques et de communication électronique, il appartient à l'utilisateur d'adopter en toutes circonstances un comportement prudent et avisé, en sollicitant au besoin l'aide de la Direction des systèmes d'information.

Pour toute question concernant le présent livret, vous êtes prié de contacter :

Direction des Systèmes d'information

Tél./Poste : 62.50

Adresse email : support@lacourneuve.fr

Portée et opposabilité

Le présent livret ne se substitue pas à la charte de bon usage des systèmes d'information et de communication qui fixe les règles, droits et obligations et fonde les éventuelles sanctions. Il est toutefois essentiel en tant qu'illustration technique de la charte et participe à sa bonne compréhension par les utilisateurs.

Son spectre technique s'étend au-delà de la charte de bon usage des systèmes d'information et de communication. En effet, ce document est transverse et peut aussi bien couvrir la mise en œuvre technique de la charte de bon usage des systèmes d'information et de communication que d'autres documents comme la charte administrateurs, la charte des tiers, etc.

Ce livret technique est par nature évolutif car il doit permettre de répondre aux évolutions des technologies, des usages ainsi que des nouvelles menaces dans ce domaine. Il est donc modifié de manière régulière, la version la plus à jour diffusée sur l'intranet de la commune de La Courneuve, étant la version opposable aux utilisateurs. Chaque nouvelle version du livret technique est opposable immédiatement aux utilisateurs suite à sa publication sur l'intranet.

Le présent livret ne constitue pas une annexe au sens juridique du terme mais est un document d'accompagnement de la charte de bon usage des systèmes d'information et de communication.

L'utilisateur est par ailleurs invité à consulter régulièrement le livret technique, et ce, même si la commune de La Courneuve déploie ses meilleurs efforts pour informer les utilisateurs des évolutions apportées à ce livret. Entre autres, une notification sur le site intranet sera mise en place pour informer les utilisateurs qu'une modification/évolution a été effectuée.

Chaque utilisateur est également invité à transmettre à la Direction des systèmes d'information toute proposition de modification ou d'ajout dont il a pu constater l'intérêt dans le cadre de sa pratique des ressources informatiques et de communication électronique, la Direction des systèmes d'information restant toutefois seul juge de modifier ou non le livret.

Les présentes règles sont génériques, elles peuvent donc être complétées par des règles propres à l'utilisation de matériels et/ou logiciels particuliers, complémentaires au présent livret technique et qui seront communiquées, le cas échéant, à chaque utilisateur.

Le présent livret ne s'applique pas aux cas de mise à disposition des outils informatiques et de communications électroniques mis à disposition aux instances représentatives du personnel.

Partie 1 : Le champ d'application



I. Personnes concernées

Les règles édictées dans le présent livret s'appliquent à toutes les personnes autorisées à accéder ou utiliser les moyens informatiques ou de communication électronique, conformément à ce qui est indiqué dans la charte de bon usage des systèmes d'information et de communication.

Elles peuvent cependant comprendre un certain nombre de variantes pour les personnels extérieurs en fonction des usages ou des clauses contractuelles.

Exemple : les adresses électroniques peuvent être différentes entre un prestataire extérieur et un agent, qui est normalement identifié par l'adresse électronique suivante :

[prénom].[nom]@[lacourneuve].fr

Le présent livret doit donc être interprété en fonction des différentes situations.

II. Moyens concernés

Tous les matériels, logiciels, applications, réseaux et autres périphériques sont inclus dans le spectre du présent livret qu'il s'agisse :

- Des matériels, propriété de la commune de La Courneuve ;
- Des matériels loués par la commune de La Courneuve ou dont elle est dépositaire ;
- L'ensemble des postes de travail, y compris le matériel nomade professionnel (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.), ainsi que les postes en libre-service, qui sont la propriété de la commune de La Courneuve et/ou qui sont mis à la disposition des utilisateurs mentionnés ci-dessus à des fins professionnelles ;
- L'ensemble des accès aux sites internet, y compris externes.

Cette liste n'est pas exhaustive mais comporte notamment :

Catégorie de moyens concernés	Détails
Matériel	Ordinateur fixe ou portable (matériel nomade et en postes de libre-service) ; Téléphones mobiles (smartphone inclus) ; tablette
Logiciel	Logiciels propriété de la commune de La Courneuve concernés par la charte des systèmes d'information ; Logiciels bureautiques ; Progiciels ; Utilitaires ; et plus généralement l'ensemble des logiciels installés par la Direction des systèmes d'information sur les outils mis à disposition
Périphérique	Périphériques de stockage (disque dur externe, clé USB, CD-Rom, etc.) ; Equipements de communication (clé 4 G, support satellite) ; Imprimantes et copieurs ; Equipements d'infrastructures (serveurs, switches, routeurs, etc.)
Navigation	Sites web

III. Usages concernés

Le livret s'applique à tous les types d'usage, quelle que soit leur fréquence ou leur périodicité et qu'ils aient lieu :

- Dans les locaux de la commune de La Courneuve ;
- Dans le cadre d'un usage dit « nomade », quel qu'en soit le lieu ;
- Dans le cadre d'un accès distant, quel que soit le lieu de cet accès (domicile, etc.).

Partie 2 : Conditions d'utilisation



Chapitre 1 : Conditions d'utilisation

I. Usage professionnel

A. Messagerie électronique

La nomenclature d'une adresse de messagerie électronique est la suivante :

« [prénom].[nom]@lacourneuve.fr »

OU

En cas de nom et/ou prénom composé, un chiffre sera attribué comme suit : « premier prénom"-deuxième prénom"."premier nom"-deuxième nom"@lacourneuve.fr »

Concernant le compte d'identification Active Directory, il ne pourra pas dépasser 20 caractères. En cas de prénom composé et/ou de nom long, la Direction des systèmes d'information pourra faire une suggestion de nomenclature spécifique à l'utilisateur.

Toute demande de changement est soumise à la Direction des systèmes d'information.

Exemple : modification de l'état civil.

La Direction des systèmes d'information n'accorde aucun changement de confort.

À la fin de chaque message électronique, sont insérés l'identification professionnelle de l'utilisateur et son pavé de signature électronique :

Prénom Nom

Fonction

N° de téléphone

N° de portable (non obligatoire)

Les messages électroniques contiennent après la signature standardisée les mentions relatives à la confidentialité du contenu du message et les réserves usuelles, sur la base du pavé de signature type suivant :



Hôtel de ville
avenue de la République
93120 La Courneuve
www.lacourneuve.fr

La Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve configure le logiciel de messagerie de l'utilisateur afin d'insérer automatiquement les mentions précitées lors de la création d'un nouveau message électronique.

À défaut d'insertion automatique des mentions, celles-ci sont accessibles à partir de l'intranet à l'adresse suivante : intranet.lacourneuve.fr et sont insérées manuellement par l'utilisateur dans le cadre de ses échanges professionnels.

La messagerie est destinée à être partagée par tous les utilisateurs. Chaque utilisateur agit donc en vue d'une utilisation optimale des ressources et notamment reporte toute utilisation monopolisant des ressources importantes sur des périodes durant lesquelles moins de

personnes travaillent. Une planification de tels travaux avec les administrateurs des systèmes d'information est possible.

Exemples de règles pour permettre une utilisation optimale des systèmes :

- Suppression des éléments et messages électroniques inutiles ;
- Respect de la taille maximum de stockage :
- Répertoire nominatif = 3 Go
- Messagerie = 2 Go ;
- Inventaires réguliers des messages les plus anciens, archivage le cas échéant et destruction de ceux qui ne présentent plus aucun intérêt.
- Exemples de règles pour les pièces jointes aux messages électroniques :
- Limitation de la taille des pièces jointes à la commune de la Courneuve ;
- Interdiction d'utilisation des formats suivants : les fichiers de type exécutable (.exe) seront bloqués systématiquement.

Exemples de règles pour les courriers électroniques ou les messageries :

- Configuration d'une notification visuelle et/ou sonore lors de la réception d'un nouveau message électronique ;
- Utilisation de manière adéquate les champs d'adresse électronique de « copie » (cc) et de « copie cachée » (cci) ;
- En cas d'envoi externe en masse, insertion des adresses de messagerie dans le champ cci et envoi du courrier électronique à soi-même ;
- Vérification de l'exactitude de l'adresse électronique du ou des destinataires avant l'envoi ;
- Vérification de l'insertion, le cas échéant, au message électronique du ou des documents nécessaires ;
- Utilisation de manière adéquate de la fonctionnalité d'accusé de réception et d'accusé de lecture pour les envois de messages électroniques par nature urgents et/ou confidentiels ;
- Ne pas utiliser la fonctionnalité « urgent » / « importance haute » si un message électronique n'a pas cette caractéristique ;
- Respect de la charte graphique et stylistique lors de l'envoi de messages électroniques à partir de la messagerie électronique mise à disposition par la commune de La Courneuve.

Exemple de règles concernant la réception de messages électroniques :

- L'utilisateur répond aux courriers reçus lorsqu'il en est le destinataire à l'exception des courriers indésirables (Spams) ;
- Information, le cas échéant, de l'expéditeur d'un message électronique de l'erreur de destinataire du message ;
- Information, le cas échéant, de l'expéditeur des difficultés de lecture du message ou des pièces jointes ;
- Le cas échéant, envoi d'un accusé de réception du message et des éventuels fichiers qui y sont attachés ;

Il est interdit de :

- Faire des envois en masse de messages électroniques depuis la messagerie de la commune de La Courneuve ;
- Procéder à des envois de messages électroniques à caractère commercial non-sollicités
- Répondre à des chaînes de messages quel qu'en soit le type.

B. Classement

La nomenclature des répertoires privés ou personnels est la suivante : « PERSONNEL-PRIVE ». Les autres répertoires sont réputés professionnels et partagés.

Sauf exception prévue dans le livret ou dans une note de service validée par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve, il est interdit :

- De stocker sur le disque local des documents qui compromettraient la bonne marche de la commune de La Courneuve ou la continuité du service ;
- De chiffrer des fichiers professionnels ou d'en limiter l'accès.

C. Restrictions d'utilisation

Toute installation de logiciel, d'application, de programme ou de fichier exécutable doit être effectuée par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

Il est strictement interdit à l'utilisateur :

- De porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des ressources informatiques individuelles ou collectives ;
- D'installer tout logiciel ou matériel périphérique sur son poste de travail ou dans toute autre partie du système d'information de la commune de La Courneuve sans l'autorisation préalable écrite de la Direction des systèmes d'information, compte-tenu :
 - o Des risques d'incompatibilités avec d'autres composants du système d'information ;
 - o Des risques de modification de fichiers de configuration des ressources informatiques concernées et des systèmes d'information ;
 - o Des risques de ralentissement, voire de blocage d'application, qui peuvent occasionner une perte de données ;
 - o De la nécessité de respecter le nombre de licences payées aux éditeurs ;
- De copier tout ou partie d'une base de données du système d'information de la commune de La Courneuve ;
- D'accéder à et/ou de copier à partir d'un réseau externe – dont le réseau Internet – des fichiers ou des données qui sont manifestement illicites et de les stocker dans le système d'information de la commune de La Courneuve. Les utilisateurs sont informés que les contenus illicites qui seraient découverts lors d'une opération de maintenance et dont la possession serait constitutive d'une infraction pénale seront signalés aux autorités compétentes ;
- D'arrêter anormalement son poste de travail connecté aux systèmes d'information sans respecter la procédure habituelle de mise hors tension ;
- D'interrompre sciemment le fonctionnement normal des systèmes d'information connectés au réseau ;
- De modifier le paramétrage et la configuration du poste informatique ou du moyen de communication électronique qui est mis à sa disposition, et notamment ne pas désactiver le verrouillage automatique de la session du poste informatique ou du moyen de communication électronique.

Les utilisateurs doivent verrouiller et fermer leur session lors d'une absence (réunion, pause, déjeuner, etc.) et éteindre leur ordinateur le soir.

D. Navigateurs

Le navigateur Firefox est à privilégier par les utilisateurs.

E. Contenus

En dehors de cas particuliers prévus dans la charte :

- Il est strictement interdit de traiter ou diffuser des contenus professionnels sur des matériels ou solutions personnelles ;
- Il est strictement interdit de traiter ou diffuser des contenus personnels sur des matériels ou via des solutions professionnelles.

F. Listes de diffusion

L'utilisateur est autorisé à s'inscrire à une liste de diffusion externe.

En cas d'inscription à une liste de diffusion externe, l'utilisateur qui souhaite se désabonner contacte l'émetteur de la liste.

G. Fichier externe

Le réseau internet met à disposition des données qui ne sont pas sécurisées et risquent d'endommager les systèmes d'information de la commune de La Courneuve, d'altérer leur fonctionnement ou de compromettre la sécurité et la confidentialité des données qui y sont stockées.

Lorsqu'un utilisateur souhaite télécharger un fichier ou des données à partir du réseau Internet, plusieurs précautions doivent être prises :

- Vérifier que les logiciels de protection installés sur le poste informatique ou le moyen de communication électronique sont opérationnels ;
- En cas de multiples sources disponibles, préférer une source officielle (site officiel d'une administration, d'une entreprise), si possible par l'utilisation d'un protocole de communication sécurisé (« https » dans la barre d'adresse du logiciel de navigation, certificat de sécurité valide, etc.) ;
- S'assurer que la source du fichier ou des données n'est pas indiquée comme étant dangereuse par l'un des logiciels de protection ou par le logiciel de navigation ;
- En cas de doute, informer au préalable la Direction des systèmes d'information et demander une assistance ;
- Une fois le téléchargement effectué, analyser le fichier à l'aide des logiciels de protection afin de s'assurer de l'absence de virus ou de programme malveillant ;
- De manière générale, faire preuve de prudence, de vigilance et de bon sens lorsqu'il souhaite télécharger un fichier à partir du réseau Internet afin de participer de manière proactive à la sécurisation des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

Les utilisateurs ne doivent en aucun cas :

- Télécharger des logiciels de type freeware, shareware, libres ou gratuits ou tout fichier exécutable ou binaire ;
- Transmettre ou ouvrir au sein des courriers électroniques des archives zippées, sauf autorisation de la Direction des systèmes d'information ;
- Télécharger des œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle, telles que des œuvres cinématographiques, des œuvres musicales, des images, des photographies ou des applications et logiciels ;
- Télécharger ou copier de fichiers dont l'origine est suspecte et notamment comprenant des bombes logiques ou chevaux de Troie, malware, introduire de jeux, de logiciels piratés ou malveillants ou des images disponibles sur l'Internet.

H. Circulation de l'information

Le respect des principes de circulation de l'information s'impose à chaque utilisateur. Il est basé sur les éléments suivants :

- Le respect de la voie hiérarchique ;
- Le respect des principes d'information ;
- Le respect de la réalisation de tâches conformes à la qualité de la production.

Concernant le respect de la voie hiérarchique, l'utilisation des moyens informatiques (répertoires) ou électroniques (messagerie) ne doit pas avoir pour objet, pour finalité ou pour conséquence de modifier le respect de la voie hiérarchique.

La Direction des systèmes d'information peut procéder à une limitation des fonctionnalités des répertoires et boîte aux lettres, et notamment de la taille de stockage, ce qui peut occasionner une impossibilité d'envoi ou de réception de messages électroniques. À charge pour l'utilisateur de contrôler régulièrement sa « consommation ». Il en est de même pour la bande passante qui peut aussi être limitée ou contrôlée.

En particulier, tout message rédigé à destination de la commune de La Courneuve et non de l'utilisateur qui l'a reçu, sans indication de personne physique en tant que destinataire, doit être transféré à son supérieur hiérarchique par l'utilisateur.

Chaque utilisateur est informé que tous les messages électroniques reçus, hormis le cas où son objet mentionne le mot-clé « PERSONNEL-PRIVE » peuvent faire l'objet d'une ouverture et d'une lecture par le supérieur hiérarchique de l'utilisateur destinataire du message.

La Direction des systèmes d'information s'assure de la disponibilité du système d'information pour l'ensemble des utilisateurs et dans les meilleures conditions.

Afin de maintenir le système d'information dans des conditions optimales de service, la Direction des systèmes d'information peut être amenée à modifier la priorité, suspendre, interrompre ou supprimer toute requête, processus ou traitement effectué par le système d'information pour le compte d'un utilisateur.

Afin d'opérer une gestion la plus efficace possible des ressources disponibles, les utilisateurs doivent informer la Direction des systèmes d'information de tout projet d'utilisation des systèmes d'information qui consommerait des ressources de manière inhabituelle afin que celle-ci en soit informée et propose le cas échéant une procédure adaptée afin de ne pas déstabiliser le système d'information de la commune de La Courneuve.

Les ressources considérées sont de plusieurs types :

- Quantité d'espace de stockage de données ;
- Bande passante du réseau utilisée, par exemple lors de transfert de fichiers volumineux ;
- Puissance de calcul des serveurs de données, d'application, par exemple lors du traitement ou de l'édition d'une base de données volumineuse.

La Direction des systèmes d'information informée d'une demande d'utilisation de ressources importantes proposera une solution telle que la programmation de la tâche hors des heures ouvrables.

II. **Usage privé**

L'usage personnel de la messagerie électronique impose l'utilisation d'un mot discriminant et signifiant : ce mot est « PERSONNEL-PRIVE », les majuscules, minuscules et accent pouvant être utilisés indistinctement.

Ce mot selon les cas est utilisé :

- Dans l'objet du répertoire ou du message à l'exclusion de tout autre mot ou terme ;

- Lorsqu'il n'y a pas d'objet (document / SMS / MMS / messagerie instantanée) comme premier mot du texte.

Un fichier personnel ne peut pas être conservé au-delà d'un an sur le système d'information de la Commune. Les fichiers personnels, contenus dans le répertoire « Utilisateurs » pourront être détruits à n'importe quel moment en cas de besoin d'espace sur le disque et/ou sur les serveurs partagés. En tout état de cause, ces fichiers personnels seront supprimés au départ de l'agent.

Ne sont pas autorisés les usages suivants :

- Disposer de plus d'un espace de stockage privé ;
- Mettre dans l'espace privé des éléments professionnels ;
- Mettre dans l'espace privé des données illicites ou qui engageraient la responsabilité de l'employeur ;
- Se connecter aux systèmes d'information de la commune de La Courneuve avec son matériel personnel (ordinateur, smartphone, tablette numérique, etc.), sauf autorisation de la commune de La Courneuve, et sous réserve du respect des prescriptions techniques exigées par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve ;
- Se connecter aux systèmes d'information de la commune de La Courneuve avec le matériel d'un tiers (ordinateur, téléphone, PDA, tablette numérique, etc.) ;
- Se connecter au réseau internet avec les matériels de la commune de La Courneuve ou d'accéder aux informations de la commune de La Courneuve par des connexions non-sécurisées (ex : free Wi-Fi).

Ne seront pas considérés comme personnels, les répertoires ou messages qui ne répondent pas à ses règles et notamment les répertoires et messages non identifiés comme étant « PERSONNEL-PRIVE » les majuscules, minuscules et accent pouvant être utilisés indistinctement ou reposant sur le nom/prénom de l'utilisateur ou ces initiales.

Il est rappelé qu'en vertu de la décision de la Cour de cassation¹, chaque message ou fichier au sein de l'espace privé n'est pas considéré comme « privé » et il revient à l'utilisateur d'identifier chaque message et document comme « privé ».

¹ Cass soc, 4-7-2012, n°11-12502.

Chapitre 2 : Conditions d'accès et d'identification

I. Gestion des droits d'accès

La gestion et l'administration de droits d'accès est réalisée conformément à la politique d'habilitation de la commune de La Courneuve.

Le responsable hiérarchique communique au préalable à la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve les informations nécessaires relatives aux utilisateurs :

- Nom, prénom ;
- Matricule ;
- Niveau d'habilitation requis.

La Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve vérifie la conformité des droits d'accès accordés.

La Direction des systèmes d'information transmet à l'utilisateur ses identifiants et un mot de passe temporaire ou tout autre dispositif personnel d'identification (badge, carte à puce, etc.).

Lors de la première connexion à chacun des accès, l'utilisateur doit modifier le mot de passe temporaire remis.

L'étendue du droit d'accès n'est pas la même pour tous les utilisateurs. Les niveaux d'accès sont définis en fonction des besoins du service et des fonctions et/ou missions de chaque utilisateur. En conséquence, il est interdit d'essayer :

- D'accéder, par un moyen détourné, à une zone non-accessible par les accès accordés aux systèmes d'information ;
- De créer, modifier, altérer ou supprimer un fichier informatique sans autorisation ;
- D'altérer de quelque manière que ce soit le fonctionnement des systèmes d'information de la commune de La Courneuve ;
- De masquer ou supprimer les traces et logs de connexion.

Lorsqu'un poste de travail fixe ou mobile est mis à disposition de l'utilisateur, ce poste doit être protégé des utilisations non autorisées. Par principe, un nombre de tentatives d'accès au système d'information a été mis en place. Lorsque ce nombre a été atteint, aucune tentative d'accès ne doit plus être effectuée et la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve doit être avertie. Dans ce cas, la Direction des systèmes d'information se réserve le droit de mettre en place les mesures techniques nécessaires afin de protéger le système d'information de la commune de La Courneuve.

Toute modification des droits d'accès aux systèmes d'information de la commune de La Courneuve, quelle qu'en soit la durée ou l'étendue, est effectuée uniquement par la Direction des systèmes d'information sur demande écrite du supérieur hiérarchique de l'utilisateur visé.

En cas de modification des droits d'accès d'un utilisateur, celui-ci doit être informé de l'étendue des accès qui lui sont accordés et des conséquences qu'un tel accès peut entraîner.

La suspension ou la suppression des droits d'accès d'un utilisateur, quelle qu'en soit la raison, fait l'objet d'une procédure visant à s'assurer de l'absence de conséquences dommageables pour l'utilisateur.

Dans l'hypothèse où un dispositif d'identification par mot de passe ou physique est compromis (perte, vol, soupçon d'utilisation à l'insu de l'utilisateur concerné, divulgation involontaire, etc.), l'utilisateur doit en avvertir sans délai la Direction des systèmes d'information. Les droits d'accès aux systèmes d'information permis par identification avec le dispositif compromis seront supprimés et une nouvelle procédure d'ouverture d'accès aux systèmes d'information sera initiée.

au bénéfice de l'utilisateur concerné. Les utilisateurs sont informés que la suppression de droits d'accès peut entraîner la suppression du profil utilisateur enregistré sur le poste de travail ou le moyen de communication électronique. Une telle opération risque de supprimer des répertoires de données spécifiques au profil utilisateur concerné (exemple : Dossier « Mes documents »). Pour cette raison, il est strictement interdit de stocker des fichiers en lien avec l'activité professionnelle dans de tels dossiers, au risque de voir supprimer des données vitales pour la commune de La Courneuve.

En cas d'accès accidentel (bug, mauvaise manipulation, etc.), l'utilisateur est tenu d'en informer immédiatement la Direction des systèmes d'information afin qu'elle procède aux corrections nécessaires.

Par principe, l'utilisateur qui ne dispose pas des modes d'identification ou d'accès nécessaires ne peut ni pénétrer les bâtiments, ni accéder aux systèmes d'information. Il doit donc dans cette hypothèse :

- Contacter la personne ou la direction en charge de la sécurité/sûreté pour l'accès au bâtiment ;
- Contacter la Direction des systèmes d'information pour l'accès au système d'information.

Cette solution alternative doit rester exceptionnelle.

II. Identification par mot de passe

Cette forme d'identification doit répondre aux exigences suivantes :

- Utiliser un mot de passe robuste – ne pas utiliser des termes usuels ou en lien direct avec soi (par exemple noms des conjoints, date de naissance, surnom des enfants, animaux, ...) – ne pas utiliser de suites ou de répétitions de caractères (exemple : azerty, aaaa, 1234, etc.) – ne pas utiliser des termes du dictionnaire français ou étranger ;
- Utiliser un mot de passe d'au moins 8 caractères de types différents (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux) ;
- Le mot de passe ne peut pas contenir le login ou le nom ou prénom de l'utilisateur ni faire partie des 3 derniers mots de passe configurés par l'utilisateur ;
- Renouveler son mot de passe obligatoirement tous les ans pour les comptes normaux et tous les mois pour les comptes privilégiés (administrateurs des systèmes) ou au moindre doute de compromission assorti de l'impossibilité de réutiliser les trois (3) derniers au moins et définir des règles d'itération afin de changer régulièrement et facilement le mot de passe. ;
- L'interdiction d'utiliser le même mot de passe pour des accès différents ;
- L'interdiction que les mots de passe utilisés apparaissent en clair dans les programmes, fichiers, scripts, traces, fichiers journaux ou à l'écran lors de la saisie ;
- La détermination d'actions à entreprendre en cas d'échec de l'authentification (bloquer le compte après trois (3) échecs de connexion, accroître le temps d'attente entre deux connexions...) ;
- Ne pas afficher ou inscrire son mot de passe en clair quel que soit l'endroit ou la forme (ne pas le noter sous le clavier ou sur le côté de l'écran) ;
- Taper son mot de passe à l'abri du regard de tiers ;
- Ne pas utiliser le même mot de passe pour des accès différents (ordinateur, réseau distant, messagerie, etc.) ;
- Ne pas cocher « enregistrement du mot de passe » ou « save password ».

Chaque utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui sera faite des systèmes d'information de la commune de La Courneuve par l'intermédiaire des accès qui lui ont été accordés.

III. Autres modes d'identification

Pour toutes les autres formes d'identification qui ne seraient pas détaillées au sein du présent livret, il convient de se référer aux dispositions ci-dessus et en faire un usage approprié.

Chapitre 3 : Mobilité

Les règles ci-après sont communes à l'utilisation de tout matériel nomade.

L'accès distant, à partir de son domicile ou d'un site extérieur, au système d'information de la commune de La Courneuve, notamment la messagerie et l'intranet, se fera exclusivement grâce aux moyens et procédures informatiques de la commune de La Courneuve, qui seuls garantissent la sécurité de l'utilisateur et de la commune de La Courneuve, sauf autorisation du supérieur hiérarchique et sous réserve du respect des prescriptions techniques exigées par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

La délégation, par l'utilisateur, du contrôle de son poste de travail à un poste extérieur à la commune de La Courneuve est interdite.

L'utilisation des matériels nomades se fait sous l'entière responsabilité de l'utilisateur qui est tenu de respecter notamment les règles de sécurité suivantes :

- Utilisation d'un cadenas pour les ordinateurs portables ;
- Conservation du matériel sous sa garde ;
- Utilisation d'une connexion sécurisée ;
- Utilisation des moyens de chiffrement et d'identification de la commune de La Courneuve ;
- En cas d'utilisation d'un dispositif de stockage amovible sur un matériel tiers, soumission de celle-ci à la Direction des systèmes d'information pour une analyse virale.

L'utilisateur doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité des matériels nomades qui sont sous sa garde.

L'utilisateur veille à utiliser tous les moyens de protection d'informations disponibles (chiffrement, écrans polarisés) et à ne pas laisser ses affaires professionnelles et tout matériel nomade sans surveillance, afin de réduire le risque de vol de matériel ou d'information et d'en limiter les conséquences.

Matériel mis à disposition de manière permanente. Le matériel mis à la disposition des utilisateurs est un matériel professionnel et non un avantage en nature. Pour cette raison, l'ensemble des règles de portée générale sont applicables et notamment les règles relatives à l'usage privé.

Matériel sur demande. Si pour l'exercice de ses missions, l'utilisateur a besoin de matériel spécifique, il doit :

- Demander l'autorisation préalable à la Direction des systèmes d'information en précisant le matériel, la nature des données éventuellement stockées sur celui-ci et le délai de restitution des équipements ;
- S'assurer que les équipements sortis ne sont pas indispensables à la continuité de l'activité pendant toute la durée de la sortie.

Les matériels en prêt doivent être restitués au plus tard le lendemain de la fin de l'opération concernée.

En tout état de cause, la Direction des systèmes d'information a la possibilité de refuser une telle demande lorsqu'elle estime que l'intégrité, la sécurité ou la confidentialité du système d'information ne le permet pas.

La Direction des systèmes d'information assure la journalisation des entrées et sorties des matériels et notamment des délais de retour des équipements aux utilisateurs concernés.

Chapitre 4 : Perte et vol du matériel

L'utilisateur doit alerter la Direction des systèmes d'information immédiatement :

- De tout événement suspect (déplacement d'ordinateur portable ou d'objets personnels, fouille et saisie temporaire d'ordinateurs au contrôle des douanes, intérêt manifeste et questionnement de la part de voyageurs tiers, etc.) ;
- De la perte ou du vol de tout matériel mis à sa disposition par la commune de La Courneuve ou comportant des informations professionnelles,

en écrivant à l'adresse électronique suivante : support@lacourneuve.fr ou en appelant au numéro de téléphone suivant : 62.50.

En cas de perte d'un matériel mis à disposition de l'utilisateur, ce dernier fournira un rapport circonstancié par écrit.

En cas de vol d'un matériel mis à disposition de l'utilisateur, en plus de la procédure précédente, l'utilisateur devra déposer plainte et transmettre une copie du dépôt de plainte au Service Assurances de la Direction Juridique de la commune de La Courneuve, avec copie au responsable hiérarchique.

En cas d'usurpation d'identité avérée, l'utilisateur adressera un mail à la Direction des systèmes d'information, copie à son supérieur hiérarchique et déclarera l'incident.

Chapitre 5 : Gestion des absences et des départs

Il est rappelé que les fichiers, répertoires, documents et messages de toute nature sont présumés être professionnels et que la commune de La Courneuve est donc en droit d'y avoir accès à tout moment et particulièrement en cas de départ ou d'absence de l'utilisateur.

La Direction générale des services de la commune de La Courneuve arrête les procédures à mettre en œuvre en cas d'absence ou de départ d'un utilisateur. Ces règles sont mises en œuvre :

- Pour un déploiement général par la Direction des systèmes d'information ;
- Par chaque utilisateur en cas de nécessité (ex : activation d'une fonction d'absence ou d'un message d'absence).

I. Absence

En cas d'absence, les utilisateurs doivent mettre en place un message automatique informant les expéditeurs de mails de leur absence, de leur date de retour si elle est connue et du contact d'une personne pouvant les renseigner en cas d'urgence. La réponse automatique doit être rédigée comme suit :

Bonjour,

Je suis absent(e) du bureau du [date de départ] au [date de retour] compris.

Je n'ai pas accès à ma messagerie pendant cette période. Je prendrai connaissance de votre message à mon retour.

En cas d'urgence, vous pouvez contacter [prénom nom] à cette adresse : [adresse mail du/de la collègue].

Cordialement,

[Signature]

Pour assurer la continuité du service :

- Toute absence doit être renseignée dans l'agenda ;
- La commune de La Courneuve se réserve le droit d'accéder aux dossiers, répertoires, messagerie et tout document professionnel (non identifié comme étant « PERSONNEL-PRIVE ») ;
- Les assistantes de la Direction générale de la commune de La Courneuve envoient les courriers depuis leur adresse email professionnelle en indiquant qu'elles écrivent en représentation de la direction concernée.

II. Départ

Le départ d'un utilisateur entraîne automatiquement la suppression de ses droits d'accès.

Aucun fichier ou répertoire professionnel n'est supprimé par l'utilisateur. Tous les fichiers professionnels et répertoires professionnels sont conservés par la commune de La Courneuve pour la durée légale ou contractuelle de conservation.

Lors du départ définitif d'un utilisateur, ce dernier doit, préalablement à son départ effectif :

- Remettre en bon état général de fonctionnement et déverrouiller l'ensemble des systèmes d'information et de communication qui lui ont été fournis ;

- Restituer l'ensemble des ressources informatiques et des moyens de communications électroniques mis à sa disposition, signer le procès-verbal de restitution desdits moyens et ressources et le remettre à la Direction des systèmes d'information ;
- Restituer ses moyens d'authentification ;
- Supprimer, la veille de son départ, le répertoire et les messages électroniques nommés « PERSONNEL-PRIVE », ainsi que tous les documents de même nature. À défaut, et sauf procédure judiciaire ou enquête administrative, ces éléments sont automatiquement supprimés dans le mois suivant le départ de l'utilisateur de la commune de La Courneuve, sans être consultés et sans qu'aucune copie ne soit réalisée ;
- Mettre en place un message automatique informant les expéditeurs de mails de son départ et du contact d'une personne pouvant les renseigner en cas d'urgence ;
- S'assurer du classement de l'ensemble des données relatives à son activité qui figuraient exceptionnellement sur son poste de travail dans le système d'information, dans le respect de la procédure de classement et d'archivage en vigueur dans son service.

Seront conservés au sein de la commune de La Courneuve les répertoires professionnels, même s'ils sont identifiés avec les nom et prénom ou autre identifiant de l'utilisateur.

Sauf respect d'une obligation légale, procédure judiciaire ou enquête administrative, le compte de messagerie est désactivé à compter de la signification du départ de l'utilisateur de la commune de La Courneuve puis supprimé automatiquement dans le mois suivant le jour du départ.

Chapitre 6 : Réseaux sociaux

I. Usage professionnel

Actuellement, la présence de la commune de La Courneuve sur les réseaux sociaux est mise en place par le biais de comptes LinkedIn, Facebook et Twitter, animés par la Direction de la communication ou par le Cabinet du Maire.

L'utilisateur peut utiliser les réseaux sociaux dans le cadre de son activité professionnelle au sein de la commune de La Courneuve sous réserve du respect des règles suivantes :

- S'abstenir de publier un contenu de façon anonyme et, au contraire, s'identifier clairement, en précisant sa fonction au sein de la commune de La Courneuve ;
- Répondre aux contributions des tiers avec pertinence, exactitude, en s'efforçant de promouvoir l'image de la commune de La Courneuve ;
- Respecter les conditions générales d'utilisation du réseau social et l'ensemble des lois applicables (notamment en matière de concurrence, de consommation, de propriété intellectuelle, de droit de la presse, de propos illicites) ;
- Utiliser uniquement les outils de communication et les réseaux sociaux après autorisation par la direction de la communication de la commune de La Courneuve ou par le cabinet du Maire, selon les instructions qui lui ont été données ;
- S'abstenir de consulter ou d'utiliser tout réseau social illicite ;
- Respecter les obligations qui lui incombent compte tenu de son statut et notamment, les obligations de dignité, d'impartialité, d'intégrité et de probité ;
- Respecter le principe de neutralité ;
- Utiliser les réseaux sociaux dans le respect du principe de laïcité ;
- Plus généralement, prendre toutes les précautions utiles pour que son utilisation des réseaux sociaux soit sans danger pour les systèmes d'information et de communication de la commune de La Courneuve.

En cas de doute sur l'utilisation d'un réseau social, l'utilisateur devra immédiatement consulter son supérieur hiérarchique.

II. Usage non professionnel

Chaque utilisateur accédant à un réseau social sera sensibilisé s'agissant des points suivants :

- L'ensemble des informations partagées via les réseaux sociaux peuvent être consultées par le public en général ;
- Une fois qu'une information a été publiée, elle ne peut jamais entièrement être supprimée ;
- Même lors de la publication ou du partage d'une information de façon anonyme, les utilisateurs peuvent parfois être identifiés sur la base de leurs relations amicales ou de leurs messages précédents ;
- Certaines déclarations pourraient être interprétées comme des informations dévoilées par la commune de La Courneuve et exposer par conséquent non seulement la commune de La Courneuve et lui-même au versement de dommages et intérêts ;
- Si des informations que l'utilisateur a publiées suscitent une réaction agressive, l'utilisateur veillera à répondre calmement afin que la discussion ne dégénère pas en conflit inutile ;
- L'utilisateur veillera à se conformer aux règles et à respecter la culture existante et unique ainsi que les manières de chacune des communautés des médias sociaux créés et

exploités par des tiers et s'engager dans une communication adaptée aux objectifs de la communauté ;

En tout état de cause, les utilisateurs sont seuls responsables de leurs contributions personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'accès au réseau Internet à des fins personnelles.

Il est interdit aux utilisateurs de s'identifier sur de tels espaces en tant qu'agent ou représentant de la commune de La Courneuve, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de la Direction générale de la commune de La Courneuve.

Aucune information sur la commune de La Courneuve, son mode de fonctionnement ou toute autre information ayant un caractère confidentiel ne peut être diffusée sur le réseau Internet.

Chapitre 7 : Protection de la propriété intellectuelle



Les utilisateurs sont informés des risques de contrefaçon de droits de propriété intellectuelle.

Lorsque des contenus relevant des formats ou technologies listés ci-dessous sont identifiés, le contenu est supprimé, même s'il est enregistré dans un répertoire personnel.

Un contrôle est fait annuellement par la Direction des systèmes d'information.

Il est interdit de reproduire des œuvres de tiers dans des contenus de la commune de La Courneuve et notamment les :

- Dessins ;
- Photographies ;
- Textes ;
- Vidéos ;
- Musiques ;
- Logiciels.

En cas de contenus dits « libres », il est impératif de :

- Télécharger la licence libre correspondant aux contenus ;
- La soumettre à la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

Il est strictement interdit de se connecter à des bases de données restreintes avec des identifiants de tiers (personnel, conjoint, étudiants, ami, ...).

En cas de besoin, une demande doit être adressée à la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

Chapitre 8 : Préservation du secret et de la confidentialité

Rappel. La violation des présentes dispositions sera consécutive d'une faute d'une extrême gravité. Il est strictement interdit d'importer des dossiers secrets ou confidentiels de la commune de La Courneuve sur des matériels nomades sans que les contenus ne soient sécurisés sur l'accès au poste et que le contenu lui-même soit protégé.

Signalement. En cas d'atteinte au secret et à la confidentialité ou de risque d'atteinte, l'utilisateur en informera la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve sans le moindre délai pour permettre une prise en charge immédiate en fonction du risque avéré ou non.

Chaque signalement fait l'objet d'une analyse par la Direction des systèmes d'information et d'un rapport technique adressé sous 48 heures à la Direction générale des services de la commune de La Courneuve pour une première information et le temps nécessaire à l'investigation.

Chaque utilisateur peut recevoir des consignes particulières, temporaires ou définitives, afin de mettre en œuvre les mesures correctives mettant fin aux dysfonctionnements ou à l'anomalie signalée.

Les utilisateurs sont informés que le protocole de communication employé pour transmettre des messages électroniques n'est pas sécurisé par nature. En conséquence, l'utilisateur doit :

- S'abstenir d'envoyer des informations confidentielles par ce biais ;
- Dans l'hypothèse où l'utilisateur doit tout de même utiliser un message électronique, envoyer des informations confidentielles par l'adjonction au message électronique d'une pièce jointe protégée par un mot de passe sûr. Ce dernier doit être communiqué au destinataire de l'envoi par un autre mode de communication (téléphone, courrier, etc.).

Chiffrement. L'usage de moyens de chiffrement est strictement encadré et ne doit être employé que dans le cadre des procédures prévues par la politique de sécurité des systèmes d'information.

En cas de mise à disposition aux utilisateurs d'outils de chiffrement, il est interdit aux utilisateurs :

- De faire usage de moyens de chiffrement différents de ceux installés sur les postes informatiques ;
- De faire usage des moyens de chiffrement mis à disposition par la commune de La Courneuve à des fins personnelles ;
- De faire usage de moyens de chiffrement en dehors des cas limitativement autorisés.

Attention : Aucun matériel ni même de support tel qu'une clé USB ne doit être jeté à la poubelle.

La procédure de rebut doit être strictement respectée.

Lorsqu'une opération de maintenance ou tout autre opération aboutit à la mise au rebut d'un matériel comportant un ou plusieurs supports de stockage de données ou un support amovible de stockage de données (CD, DVD, Blu-Ray, clé USB, disque dur externe, carte mémoire, etc.), celle-ci doit faire l'objet d'une vérification et d'une suppression définitive des données stockées (par un logiciel dédié ou un dispositif technique). En effet, les fonctions logicielles de suppression et de formatage de données ne sont pas suffisantes pour assurer la destruction définitive des données supprimées ou formatées.

Lorsqu'un utilisateur doit mettre au rebut un support de stockage de données quelle qu'en soit la raison (support endommagé, support loué et devant être restitué, mise à jour du matériel, etc.), il doit :

- En informer la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve et lui transmettre le support considéré ou le matériel le contenant en précisant, le cas échéant, le niveau de sensibilité des données stockées ;
- La mise au rebut fait l'objet d'une journalisation de la part de la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve qui accuse réception du support à l'utilisateur ;
- La Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve procède à la suppression des données ou à la destruction du support et organise sa mise au rebut de manière sécurisée.

Cette procédure permet d'éviter toute diffusion d'informations confidentielles qui auraient été stockées sur ces supports. Les mêmes règles s'appliquent aux matériels loués et devant être restitués.

Produits extérieurs ou ayant été connectés en dehors du système d'information de la commune de La Courneuve. Par principe, les produits extérieurs sont interdits. Toutefois, si par dérogation demandée expressément à la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve un produit extérieur est connecté au système, il convient de le remettre préalablement à la Direction des systèmes d'information qui procédera à une analyse virale.

Les produits concernés sont notamment :

- Les clés USB ;
- Les disques durs externes ;
- Les ordinateurs portables ;
- [...].

Verrouillage. Chaque utilisateur doit :

- S'assurer du paramétrage de la mise en veille des postes de travail, qui doit s'effectuer automatiquement après : dix (10) minutes d'inactivité ;
- Effectuer systématiquement une déconnexion du réseau/une extinction du poste de travail avant de quitter les locaux ou avant toute inutilisation prolongée notamment d'un matériel nomade. Par exemple : maintenir enfoncées les touches Ctrl + Alt + Suppr et cliquer sur verrouiller ou touche Windows + L.

Accès distant. L'utilisateur ne doit utiliser le service d'accès distant que dans des lieux sécurisés et à l'abri du regard de tierces personnes. En cas d'accès distant depuis un lieu public, l'utilisateur doit systématiquement utiliser un filtre de confidentialité.

Chapitre 9 : Protection des données à caractère personnel



Les traitements automatisés de données à caractère personnel sont strictement réglementés (notamment par la loi n°78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, applicable depuis le 25 mai 2018).

Tout utilisateur amené à envisager la création d'un fichier de données à caractère personnel doit préalablement en référer au délégué à la protection des données de la commune de La Courneuve.

Les droits des utilisateurs tels que définis dans la charte des systèmes d'information s'exercent auprès du délégué à la protection des données de la commune de La Courneuve qui peut être contacté par voie postale à l'adresse suivante : Mairie de La Courneuve, à l'attention du Délégué à la Protection des Données, Avenue de la République, 93120 La Courneuve, ou par voie électronique à l'adresse dpo@ville-la-courneuve.fr.

Chapitre 10 : Enregistrement audio et/ou visuel

Les personnes doivent être informées au moment de leur appel de tout enregistrement qui sera effectué en indiquant :

- L'objectif de l'opération ;
- Les destinataires des écoutes ou enregistrements ;
- De leur droit d'opposition le cas échéant ;
- De leur droit d'accès aux enregistrements.

Il est interdit de porter atteinte aux dispositifs d'enregistrement (vidéoprotection – Enregistrement sonore – enregistrement vidéo).

Les utilisateurs s'abstiennent d'adopter les comportements suivants :

- Déplacer les dispositifs ou changer leur angle de vue ;
- Obturer les dispositifs par des objets, équipements, mobiliers, décorations, etc. ;
- Cacher ou dégrader les documents, panneaux et annonces relatives à l'enregistrement ;
- Tenter de déconnecter, mettre hors tension ou altérer le fonctionnement normal des dispositifs ;
- Tenter des interventions techniques en cas de dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement ou d'endommagement d'un dispositif d'enregistrement il convient de contacter le :

- Tél. / Poste : 6250
- Mel : support@ville-la-courneuve.fr

Chapitre 11 : Sécurité

La sécurité constitue un impératif fondamental pour la commune de La Courneuve, laquelle a mis en œuvre des mesures de sécurité adéquates, nécessaires et pertinentes. Outre le respect de ces règles, l'utilisateur doit veiller à ne pas compromettre la sécurité des systèmes d'information de la commune de La Courneuve. Au contraire, il doit adopter un comportement de nature à respecter l'impératif de sécurité, ce qui s'illustre notamment par le respect des bonnes pratiques suivantes :

- S'abstenir de suspendre, même temporairement, l'exécution de tels logiciels de sécurité ni procéder à leur désinstallation ;
- Ne pas entraver leur bon fonctionnement des systèmes de sécurité ;
- Ne pas désactiver l'antivirus ou entraver la mise à jour des dispositifs de sécurité ;
- Laisser la mise à jour de ces logiciels s'opérer ;
- Avoir un comportement sérieux lorsqu'une menace est identifiée par l'un de ces logiciels : en cas de doute sur la conduite à tenir, l'utilisateur confronté à un message d'alerte doit immédiatement prévenir la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve et stopper toute utilisation du moyen informatique concerné ;
- Le cas échéant, mettre en œuvre les consignes de sécurité et de protection spécifiques à certains moyens informatiques ou de communication électronique. Ces consignes figurent dans la documentation communiquée à l'occasion de la mise à disposition de ces moyens à l'utilisateur ;
- S'abstenir d'utiliser un moyen informatique connecté au réseau Internet qui ne serait pas activement protégé par ces logiciels ;
- Veiller à ne pas donner accès à des tiers aux locaux où sont situés des équipements et ressources informatiques de la commune de La Courneuve ;
- En cas de départ de son poste de travail, même de courte durée, veiller à toujours activer le verrouillage de la session du poste informatique par mot de passe ;
- Si un virus est détecté dans une pièce jointe, cesser tout envoi et prévenir les administrateurs des systèmes d'information et ceux à qui les fichiers contaminés ont été envoyés, voire à ceux qui l'ont créés.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au réseau Internet peut être limité voire interdit sur certains postes informatiques. Les limitations peuvent être multiples et peuvent par exemple concerner les protocoles de communication utilisés, les adresses pour accéder à une ressource sur le réseau Internet ou la quantité de données échangées (requêtes, réponses) afin de protéger les systèmes d'information de certaines menaces potentielles ou connues.

Il incombe à l'utilisateur :

- D'être attentif aux messages d'information et d'alerte notifiés par le logiciel de messagerie ou l'interface en ligne et qui peuvent informer l'utilisateur de la nécessité de prendre des mesures correctives telles que la suppression ou l'archivage de messages électroniques ;
- D'analyser les pièces jointes avant leur envoi avec les logiciels de protection installés sur le poste informatique ;
- D'éviter d'ouvrir des messages ou pièces jointes suspects ou de provenance inconnue et demander l'intervention de la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve au moindre doute.

Il n'est pas permis de se connecter à un système d'information extérieur à celui de la commune de La Courneuve, qui est indiqué comme étant dangereux (notification à l'écran sous forme d'alerte par exemple).

Au regard des risques de code malveillants provenant des courriers électroniques ont été mises en place :

- Une solution de mise en quarantaine des courriers électroniques considérés comme risqués ;
- Une solution de suppression des courriers électroniques jugés dangereux ou inutiles (spam).

En cas de non réception d'un message, l'utilisateur peut se rapprocher de la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve, après avoir contrôlé sa boîte anti-spam, pour s'assurer que le message n'a pas été supprimé ou mis en quarantaine par erreur.

La commune de La Courneuve se réserve le droit de pratiquer du contrôle sur les flux sécurisés tels que les flux SSL. Il est rappelé à l'utilisateur que :

- Les flux SSL et https sont réservés à un usage strictement professionnel et ne relèvent donc pas d'un droit à usage privé résiduel ;
- Les flux étant déchiffrés et rechiffrés, la commune de La Courneuve a accès à l'ensemble des informations disponibles.

Chapitre 12 : Traçabilité

Selon le Guide de la Fédération nationale des tiers de confiance (FNTC)², « la traçabilité a pour but de pouvoir reconstituer l'historique des opérations effectuées sur un système d'information. La traçabilité est rendue nécessaire par des considérations de natures diverses et notamment :

- Juridiques : augmenter les chances de rendre opposables des preuves établies par voie électronique ;
- Métier : offrir de nouveaux services ;
- Techniques : suivre la qualité de service offerte ;
- Organisationnelles : mettre en œuvre les ressources et les procédures adéquates.

L'ensemble des applications et accès génère des traces informatiques. De même l'utilisation des outils de communication électronique génère des données de connexion ou des données de trafic.

Ces données peuvent être exploitées sous toute forme et notamment sur la forme de logs et journaux d'historisation.

Cette historisation est conforme aux exigences légales en termes de durée. Les flux sont conservés 6 mois³ dans le fonctionnement et la configuration du proxy.

Les données collectées sont généralement les suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

- Identité de l'utilisateur ;
- Heure de connexion//déconnexion ;
- Navigation ;
- Type de matériel ;
- Date.

² Guide de la traçabilité au service de la dématérialisation, chapitre 3.1

³ Dans sa fiche thématique relative aux outils informatiques au travail, la Cnil préconise une durée de conservation de 6 mois des logs de connexion. En effet, dans son guide pour les employeurs et les salariés, la Cnil reprend sa recommandation figurant dans un rapport qu'elle avait élaboré en 2002 sur la cybersurveillance et indique, pour ce qui concerne les durées de conservation des relevés de durées de connexion, que :

« Une durée de conservation de l'ordre de six mois devrait être suffisante, dans la plupart des cas, pour dissuader tout usage abusif d'internet ».

Chapitre 13 : Filtrage

La commune de La Courneuve pratique différentes formes de filtrage :

- URL (site web)
- Applications
- Contenus
- Protocolaire
- SSL
- Format
- Mot clef

Ces outils permettent notamment de vérifier les accès mais également les tentatives d'accès voire même les tentatives de détournement de la solution.

Le résultat de ces traitements, notamment l'analyse des accès Internet, peuvent être rendus publics pour autant qu'ils soient anonymes ou communiqués directement à l'utilisateur pour qu'il puisse remédier à d'éventuels écarts avec les conditions normales d'utilisation.

Chapitre 14 : Mesures d'urgence et plan de continuité d'activité



Le plan de continuité ou de reprise d'activité peut modifier temporairement les conditions d'utilisation des systèmes d'information. Cela se traduit par exemple par l'utilisation d'un système d'information de secours ou encore la suppression des accès à tout ou partie du système d'information.

Le cas échéant, l'utilisateur sera informé des mesures individuelles et collectives à mettre en œuvre afin de respecter les procédures précitées.

Chapitre 15 : Maintenance et contrôle

I. Maintenance

Les opérations de maintenance sont de trois niveaux : préventive – corrective – évolutive. Elles peuvent être déclenchées à la demande de l'utilisateur ou sur l'initiative de la Direction des systèmes d'information.

Les opérations de maintenance sont réalisées soit par du personnel interne soit par des prestataires extérieurs, ou des deux en fonction du niveau de déclenchement.

Les opérations de maintenance peuvent être réalisées sur place ou à distance.

Dans les cas d'une opération de maintenance, il est demandé la plus parfaite coopération de la part de la personne dont le matériel est l'objet d'une maintenance.

Les opérations de maintenance sont autant que faire se peut programmées et l'utilisateur est prévenu préalablement et informé du temps d'indisponibilité. Il doit prendre ses dispositions en conséquence, les opérations ne pouvant nécessairement être réalisées sur demande mais devant s'inscrire dans les contraintes organisationnelles de la commune de La Courneuve.

Les opérations de maintenance sont enregistrées dans une main courante afin de garder une traçabilité des opérations.

L'utilisateur averti d'une opération de maintenance s'assure de la sauvegarde des données nécessaires à son activité avant le début de l'opération, au risque de perdre des données.

La demande d'intervention est réalisée comme suit :

- En utilisant le formulaire GLPI/ « Support informatique - Incidents, demandes »
- Tél. / Poste : 62.50.
- Adresse de messagerie électronique : support@lacourneuve.fr.

Pour toute demande d'assistance, l'utilisateur indique :

- La nature de la demande ou du dysfonctionnement, en copiant, le cas échéant, le message d'erreur reçu ;
- Les opérations qu'il a déjà effectuées ;
- Le caractère urgent, le cas échéant, de sa demande, apprécié de manière raisonnable.

La résolution du problème peut être opérée, suivant la gravité du dysfonctionnement, selon plusieurs niveaux :

- Niveau 1 : résolution par téléphone ou par courrier électronique ;
- Niveau 2 : par la prise en main à distance du poste ou dispositif par un administrateur ;
- Niveau 3 : par la remise du matériel à la commune de La Courneuve.

Les opérations de maintenance, si elles n'ont pas pour vocation première de procéder à un contrôle du matériel et son contenu, peuvent aboutir à la découverte d'un comportement illicite ou contraire à la charte. Dans ce cas la procédure de sanction pourra être enclenchée.

II. Contrôle et audit

La Direction des systèmes d'information qui a la responsabilité technique du système d'information de la commune de La Courneuve a mis en place des moyens de contrôle et de protection qui répondent aux objectifs suivants :

- Assurer le bon fonctionnement et la disponibilité du système d'information, notamment en contrôlant et optimisant l'exploitation des ressources matérielles et logicielles, en réalisant des sauvegardes régulières et, en cas de panne, en remédiant aux dysfonctionnements ;
- Permettre d'identifier les personnes qui demandent à accéder à un système d'information, à des applications ou à des informations, notamment par l'utilisation d'identifiants et de mots de passe ;
- Autoriser ou interdire l'accès aux systèmes d'information pour des opérations et des fonctions définies selon des critères spécifiques (habilitations d'accès) ;
- Répertorier les utilisateurs connectés et repérer les tentatives de connexions ou les connexions en cours non autorisées ;
- Vérifier le respect des règles régissant l'utilisation des ressources informatiques ;
- Mettre en œuvre toute procédure permettant d'assurer l'intégrité du système d'information en décelant les modifications illicites des informations.

Les audits de conformité sont généralement opérés de manière générale et relèvent de sondages ou questionnaires ponctuels. L'utilisateur est tenu d'y répondre promptement en tenant compte de sa charge de travail et de la continuité du service public. Ces audits peuvent notamment aboutir à des niveaux et des taux de conformité publiés ou non au sein de la commune de La Courneuve.

Le contrôle de l'utilisation des systèmes d'information par les utilisateurs est réalisé par les administrateurs système. Ils sont la plupart du temps ponctuels et porte sur un ou plusieurs utilisateurs en particulier.

Ces administrateurs système peuvent être amenés, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, à examiner les fichiers et informations stockées, afin d'obtenir des informations destinées à établir un diagnostic permettant de corriger les dysfonctionnements constatés.

Les administrateurs système sont tenus de respecter la confidentialité des fichiers auxquels ils accèdent et doivent en rendre compte à leur hiérarchie.

III. Consommations téléphoniques et de consommables

L'utilisateur est informé que la commune de La Courneuve dispose du détail de l'ensemble des communications émises ou reçues pour la téléphonie mobile par le biais des relevés transmis par les opérateurs de communications téléphonique et notamment les factures détaillées.

Ces données sont accessibles uniquement à la Direction des systèmes d'information et ne sont consultées qu'en cas d'irrégularités relevées ou en cas de contrôle ou d'audit.

Dans le respect de la vie privée des utilisateurs et du cadre légal en vigueur, ce système n'enregistre pas le contenu des correspondances mais uniquement les données de trafic y afférentes, telles que le numéro ou l'adresse électronique composée, la date et l'heure de l'appel, la durée de l'appel, le coût de l'appel, etc.

Certains numéros d'appels sont interdits : tous les numéros d'appel surtaxés.

Il est rappelé que les coûts de connexion mais surtout les coûts de transfert de données peuvent être très importants.

L'utilisateur doit prendre les dispositions nécessaires avant son départ pour minimiser tout risque de surcoût. Tout abus sera sanctionné, le cas échéant, par une prise en charge financière par l'utilisateur lui-même.

IV. Règles de conservation et de sauvegarde

La sauvegarde et la conservation (archivage) ne doivent pas être confondues. La sauvegarde, réalisée par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve a pour objectif en cas de difficulté de pouvoir faire redémarrer toute ou partie du système d'information. La conservation, autrement appelé archivage a pour but d'assurer la conservation des éléments afin de pouvoir permettre à l'utilisateur de travailler.

Sauf cas exceptionnel, la Direction des systèmes d'information ne peut donc pas récupérer dans les sauvegardes des documents ou messages effacés de manière intempestive ou inappropriée.

A. Conservation – archivage

Les utilisateurs respectent les procédures de classement et d'archivage des données et informations traitées dans le cadre de leur activité, conformément aux politiques en vigueur au sein de la commune de La Courneuve ou à défaut de leur direction ou service.

En l'absence de politique de conservation et d'archivage, les utilisateurs respectent les principes énoncés ci-après.

L'utilisateur se conforme aux règles suivantes :

- Respecter la procédure de classement des documents (création, modification, déplacement et suppression de fichiers et de répertoires de fichiers) ;
- Respecter les chartes graphiques et stylistiques de la commune de La Courneuve ;
- Respecter les règles techniques relatives aux ressources informatiques (format de document interopérable utilisé, taille limitée des fichiers, suppression des documents inutiles, etc.) ;
- S'abstenir d'utiliser la boîte électronique comme un espace de stockage ;
- S'abstenir de doubler les stockages : répertoire partagé + répertoire nominatif + messagerie électronique ;
- Classer régulièrement les éléments et messages électroniques envoyés et reçus dans le respect de la procédure de classement et d'archivage en vigueur au sein du service de l'utilisateur ;
- Une fois le message électronique envoyé, classer celui-ci dans le respect des procédures de classement et d'archivage du service ;
- Classer le message reçu dans le respect des procédures de classement et d'archivage de l'établissement ;
- Classer et archiver les avis de réception et de lecture reçus comme des messages électroniques classiques.

B. Sauvegarde

La Direction des systèmes d'information met en œuvre des procédures de sauvegarde des données du système d'information de la commune de La Courneuve à intervalle régulier. Ces sauvegardes ont pour objet la conservation des données vitales pour l'exercice de son activité et l'archivage des données qui ne sont plus utilisées en production.

L'utilisateur doit respecter les consignes qui peuvent être données par la Direction des systèmes d'information et ne doit en aucune manière entraver de quelle que manière que ce soit la procédure de sauvegarde programmée ou initiée.

L'organisation du système d'information dissocie ainsi deux types de sauvegarde :

- La sauvegarde sur site et/ou à distance à des fins de production normale ;
- La sauvegarde sur site et/ou à distance, afin d'assurer, en cas de sinistre, la reprise de l'exploitation.

La nécessité d'assurer la cohérence des sauvegardes et archivages entraîne la mise en place de règles strictes et détaillées de sauvegarde par fichiers ou par bases de données, consignées dans le plan de sauvegarde.

Ces règles concernent notamment :

- Le nombre de sauvegardes et leur périodicité ;
- Le lieu et la durée de stockage des données ;
- Le mode de transfert des données ;
- Les règles d'entrée/sortie du site de sauvegarde ;
- etc.

Le lieu de stockage des sauvegardes est choisi de sorte que les données sauvegardées ne soient pas détruites par le même événement (tel qu'un incendie, un dégât des eaux, etc.) qui a provoqué le sinistre initial.

Les sauvegardes ne concernent pas les fichiers identifiés comme étant « PERSONNEL-PRIVE » : l'utilisateur est seul responsable de leur sauvegarde.

S'il en existe, chaque utilisateur doit veiller au respect des procédures de sauvegarde mises en œuvre au sein de son service ou sur le matériel nomade mis à sa disposition et qui ne bénéficie pas des sauvegardes lorsqu'il n'est pas connecté aux réseaux de la commune de La Courneuve. Par principe, il faut :

- Effectuer des sauvegardes régulières pour éviter la perte de données et les coûts engendrés par la perte de production consécutive ;
- Prévoir des solutions de chiffrement des sauvegardes afin d'en assurer la confidentialité.

La Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve met en œuvre des procédures de reprise des applications nécessaires à la production en cas d'interruption accidentelle. Ces procédures occasionnent un délai d'indisponibilité plus ou moins long du système d'information de la commune de La Courneuve.

Toutes les procédures automatiques et/ou manuelles sont consignées dans un document écrit et tenu à jour par la Direction des systèmes d'information de la commune de La Courneuve.

Par principe, l'utilisateur doit respecter les consignes qui peuvent être données par la Direction des systèmes d'information et ne doit en aucune manière entraver de quelle que manière que ce soit la procédure de reprise ou de restauration programmée ou initiée.

V. Responsabilité et sanctions

L'ensemble des traces, logs, données d'identification, données de trafic, données d'identification, sans que cette ne soit exhaustive peut servir à titre d'élément de preuve.

Chapitre 16 : Dérogation



Une dérogation n'a pas pour effet de fonder un « droit acquis » à son bénéficiaire. Par nature la dérogation est temporaire. À défaut de mention spécifique dans le document qui accorde la dérogation, celle-ci prend fin automatiquement lorsque la justification de la demande n'a plus lieu d'être.

Il appartient au bénéficiaire de la demande de dérogation d'adresser une demande de renouvellement dans les mêmes formes au plus tard dans les 30 jours précédant la date à laquelle la dérogation est supposée prendre fin.

Chapitre 17 : Entrée en vigueur

L'entrée en vigueur se fait automatiquement du seul fait de la diffusion sur l'intranet de la commune de chaque version du livret.

Les versions sont numérotées.

La version en vigueur est celle qui figure en ligne au jour de l'opération considérée.