

Leçon 1 Partage des connaissances chez AMIVI

La charte informatique de l'entreprise.

Support Cas AMIVI

L'entreprise AMIVI a participé à un salon professionnel. Ce salon s'est déroulé à Lyon Salon du tourisme de plein Air à Bron.

Elle a dénombré sur 3 jours de salon, 165 visites avec 75 prospects susceptibles d'être intéressés pour des commandes futures.

Elle a obtenu grâce à la promotion « salon spécial » 52 commandes fermes, ce qui est un succès certain, même si elle e accordé une réduction de 15 % sur ses tarifs en raison de la promotion « salon professionnel ». Le CA moyen réalisé par commande est d'environ 752 € HT pour un coût de 4 321 € HT.

M. Ambrieux et M. Caron étaient présents et ont rempli les fiches de prospection, il s'agit désormais de les dépouiller pour relancer ces prospects afin de ne pas se faire oublier.

Voici la tactique retenue de prospection revendeurs.

- 1. Identification des prospects.*
- 2. Campagne de mailing avec envoi d'un prospectus et proposition de contact.*
- 3. Relance téléphonique systématique à jour d'envoi plus de 7 jours.*
- 4. Prise de rendez vous et mise à jour de la fiche prospection à l'occasion de la relance.*

Chaque rendez vous permet de faire connaître les produits, les prestations de service et le sérieux de l'entreprise, les conditions générales de vente sont abordées uniquement si l'affaire semble déboucher sur un devis, voire une commande.

- 5. Elaboration du devis*
- 6. Présentation des CGV et offres de bienvenue.*
- 7. Conclusion, livraison, facturation et suivi du paiement.*
- 8. Enquête de satisfaction après 3 mois.*

Ces opérations devraient permettre d'envisager une hausse des ventes d'environ 8% pour le premier semestre.

Vous êtes en stage et aidez M.Caron à planifier le projet à l'aide d'un PGI .

En parallèle, vous allez partager des documents et les mettre à disposition des salariés de l'entreprise.

Exemple :

Une charte informatique

Des liens vers le site du CNIL ;

Des informations concernant le respect des règles en vigueur...

1. Démarche

Création d'un document partagé, rien de plus simple.



Allez dans le module

Puis

Choisir le document *Charte informatique AMIVI.docx* et associer le salarié *CARON* & Sauvegarder !

2. Etape 2 : *Rappels et création de formulaire ...à votre guise !*
Vous pouvez en profiter pour rappeler aux élèves le rôle de la CNIL

Accueil > Vos responsabilités > Modèles de mentions CNIL

Modèles de mentions légales

Informez : c'est obligatoire !

Le responsable de fichier doit permettre aux personnes concernées par des informations qu'il détient d'exercer pleinement leurs droits.

Adaptez ces modèles de mentions informatique et libertés à vos besoins.

La mention :

Formulaire de collecte de données personnelles

..... (Veuillez indiquer l'identité du responsable du traitement)

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à ... (Veuillez préciser la finalité). Les destinataires des données sont : (précisez).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à : (Veuillez préciser le service et l'adresse).

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

tirées du site : <http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/informations-legales/?email=&modele=17&modele=32&submit2=Valider&profil=12>



Modèle possible de charte :

Ce modèle de charte a été rédigé par David Melison, membre du Centre d'étude et de recherches en droit de l'immatériel (Cerdi). Il est extrait de *Formulaire commenté Lamy Droit de l'immatériel*, aux Editions Lamy ([voir leur site](#)).

Remarque : Certains passages, entre crochets, sont facultatifs et dépendent des caractéristiques de l'entreprise. Par ailleurs, certaines précisions sur les dispositifs propres à la société doivent parfois être ajoutées au texte. Elles sont alors mentionnées en italique, de même que les passages proposant plusieurs options.

Préambule

L'entreprise < NOM > met en oeuvre 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 dans la présente charte.

Dans un but de transparence à l'égard des utilisateurs, de promotion d'une utilisation loyale, responsable et sécurisée du système d'information, la présente charte pose les règles relatives à l'utilisation de ces ressources.

1. 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 l'entreprise, quel que soit leur statut, y compris les mandataires sociaux, salariés, intérimaires, stagiaires, employés de sociétés prestataires, visiteurs occasionnels.



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

Système d'information et de communication

Le système d'information et de communication de l'entreprise est notamment constitué des éléments suivants : ordinateurs (fixes ou portables), périphériques, assistants personnels, réseau informatique (serveurs, routeurs et connectique), photocopieurs, téléphones, logiciels, fichiers, données et bases de données, système de messagerie, intranet, extranet, abonnements à des services interactifs.

La composition du système d'information et de communication est indifférente à la propriété sur les éléments qui le composent.

Pour des raisons de sécurité du réseau, est également considéré comme faisant partie du système d'information et de communication le matériel personnel des salariés connecté au réseau de l'entreprise, ou contenant des informations à caractère professionnel concernant l'entreprise.

Autres accords sur l'utilisation du système d'information

La présente charte est sans préjudice des accords particuliers pouvant porter sur l'utilisation du système d'information et de communication par les institutions représentatives, l'organisation d'élections par voie électronique ou la mise en télétravail.

2. Confidentialité des paramètres d'accès

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).

Ces paramètres sont personnels à l'utilisateur et doivent être gardés confidentiels. Ils permettent en particulier de contrôler l'activité des utilisateurs.



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

Lorsqu'ils sont choisis par l'utilisateur, les paramètres doivent respecter un certain degré de complexité et être modifiés régulièrement. Des consignes de sécurité sont élaborées par le < SERVICE INFORMATIQUE > afin de recommander les bonnes pratiques en la matière.

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

L'entreprise 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'acquiescer les droits de propriété intellectuelle ou d'obtenir les autorisations nécessaires à l'utilisation des ressources mises à disposition des utilisateurs. [Il relève également de la responsabilité de l'entreprise de prévoir un plan de continuité du service.]

Le < SERVICE INFORMATIQUE > est responsable du contrôle du bon fonctionnement du système d'information et de communication. Il veille à l'application des règles de la présente charte [en concertation avec le < SERVICE JURIDIQUE >]. Les membres du < SERVICE INFORMATIQUE > sont assujettis à une obligation de confidentialité sur les informations qu'ils sont amenés à connaître.

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

En cas d'absence, même temporaire, il est impératif que l'utilisateur verrouille l'accès au matériel qui lui est confié ou à son propre matériel, dès lors que celui-ci contient des informations à caractère professionnel.

[En cas d'accès au système d'information avec du matériel n'appartenant pas à l'entreprise (assistants personnels, supports amovibles), il appartient à l'utilisateur de veiller à la sécurité du matériel utilisé et à son innocuité.]



L'utilisateur doit effectuer des sauvegardes régulières des fichiers dont il dispose sur le matériel mis à sa disposition. *(Détaillez ici les procédures de sauvegarde propres à l'entreprise)*

L'utilisateur doit éviter d'installer des logiciels, de copier ou d'installer des fichiers susceptibles de créer des risques de sécurité au sein de l'entreprise. Il doit dans tous les cas en alerter le < SERVICE INFORMATIQUE >.

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

4. Accès à Internet

Dans le cadre de leur activité, les utilisateurs peuvent avoir accès à Internet. Pour des raisons de sécurité, l'accès à certains sites peut être limité ou prohibé par le < SERVICE INFORMATIQUE >. Celui-ci est habilité à imposer des configurations du navigateur et à restreindre le téléchargement de certains fichiers.

La contribution des utilisateurs à des forums de discussion, systèmes de discussion instantanée, blogs, sites est *interdite OU autorisée, sous réserve d'autorisation préalable du < SERVICE COMMUNICATION > OU autorisée. Un tel mode d'expression est susceptible d'engager la responsabilité de l'entreprise, une vigilance renforcée des utilisateurs est donc indispensable.*

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



5. Messagerie électronique

La messagerie électronique est un moyen d'amélioration de la communication au sein des entreprises et avec les tiers. Chaque salarié dispose, pour l'exercice de son activité professionnelle, d'une adresse de messagerie électronique attribuée par le < SERVICE INFORMATIQUE >.

[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 le < SERVICE INFORMATIQUE > des dysfonctionnements qu'ils constatent dans le dispositif de filtrage.]

Conseils généraux

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'un message électronique a la même portée qu'un courrier manuscrit et peut rapidement être communiqué à des tiers. Il convient de prendre garde au respect d'un certain nombre de principes, afin d'éviter les dysfonctionnements du système d'information, de limiter l'envoi de messages non sollicités et de ne pas engager la responsabilité civile ou pénale de l'entreprise et/ou de l'utilisateur.

[L'envoi de messages électroniques à des tiers obéit aux mêmes règles que l'envoi de correspondances postales, en particulier en termes d'organisation hiérarchique. En cas de doute sur l'expéditeur compétent pour envoyer le message, il convient d'en référer à l'autorité hiérarchique.]

Avant tout envoi, il est impératif de vérifier l'identité des destinataires du message et de leur qualité à recevoir communication des informations transmises.

En cas d'envoi à une pluralité de destinataires, l'utilisateur doit respecter les dispositions relatives à la lutte contre l'envoi en masse de courriers non sollicités. Il doit également envisager l'opportunité de dissimuler certains destinataires, en les mettant en copie cachée, pour ne pas communiquer leur adresse électronique à l'ensemble des destinataires.

En cas d'envoi à une liste de diffusion, il est important de vérifier la liste des abonnés à celle-ci, l'existence d'archives accessibles par le public et les modalités d'abonnement.

La vigilance des utilisateurs doit redoubler en présence d'informations à caractère confidentiel. Les messages doivent dans ce cas être cryptés, conformément aux recommandations du < SERVICE INFORMATIQUE >.



Le risque de retard, de non remise et de suppression automatique des messages électroniques doit être pris en considération pour l'envoi de correspondances importantes. Les messages importants sont *envoyés avec un accusé de réception OU signés électroniquement*. Ils doivent, le cas échéant, être doublés par des envois postaux.

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

[La forme des messages professionnels doit respecter les règles définies par le < SERVICE DE COMMUNICATION >, notamment en ce qui concerne la mise en forme et la signature des messages.]

Le < SERVICE INFORMATIQUE > doit être informé de toute absence supérieure à < DURÉE > jour(s), afin de mettre en place un répondeur automatique.

Limites techniques

Pour des raisons techniques, l'envoi de messages électroniques n'est possible, directement, que vers un nombre limité de destinataires, fixé par < SERVICE INFORMATIQUE >. Cette limite est susceptible d'être levée temporairement ou définitivement sur demande adressée au < SERVICE INFORMATIQUE >. [Des listes de diffusion sont ouvertes sur demande des utilisateurs par < SERVICE INFORMATIQUE >.]

De même, la taille, le nombre et le type des pièces jointes peuvent être limités par < SERVICE INFORMATIQUE > pour éviter l'engorgement du système de messagerie.

[Les messages électroniques sont conservés pendant une durée de < DURÉE >. Passé ce délai, ils sont automatiquement *archivés OU supprimés*. Si le salarié souhaite conserver des messages au-delà de ce délai, il lui appartient d'en prendre copie.]

Utilisation personnelle de la messagerie

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



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

[Les utilisateurs sont invités, dans la mesure du possible, à utiliser leur messagerie personnelle via un client en ligne pour l'envoi de message à caractère personnel.]

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

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

6. Données personnelles

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, définit les conditions dans lesquelles des traitements de données personnels peuvent être opérés. Elle institue au profit des personnes concernées par les traitements des droits que la présente invite à respecter, tant à l'égard des utilisateurs que des tiers.

Des traitements de données automatisés et manuels sont effectués dans le cadre des systèmes de contrôle, prévus dans la présente charte. Ils sont, en tant que de besoin, déclarés conformément à la loi du 6 janvier 1978. *(Indiquer ici les traitements réalisés au sein de l'entreprise et les règles d'accès / modification / suppression)*

Il est rappelé aux utilisateurs que les traitements de données à caractère personnel doivent être déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, en vertu de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Les utilisateurs souhaitant réaliser des traitements relevant de ladite loi sont invités à prendre contact avec < CORRESPONDANT > avant d'y procéder.

[Un correspondant à la protection des données à caractère personnel veille au sein de l'entreprise à la bonne application des règles issues de la loi du 6 janvier 1978. *(Préciser les modalités opérationnelles)*]



7. Contrôle 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 l'entreprise, 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 du système d'information et de communication. Sont notamment surveillées et conservées les données relatives :

» à l'utilisation des logiciels applicatifs, pour contrôler l'accès, les modifications suppression 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 surveiller les tentatives d'intrusion et les activités, telles que la consultation de sites web ou le téléchargement de fichiers.

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'il est ainsi possible de contrôler leur activité et leurs échanges. Des contrôles automatisés et généralisés sont susceptibles d'être effectués pour limiter les dysfonctionnements, dans le respect des règles en vigueur.

Procédure de contrôle manuel

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

Lorsque le contrôle porte sur les fichiers d'un utilisateur et sauf risque ou événement particulier, le < SERVICE INFORMATIQUE > ne peut ouvrir les fichiers identifiés par le salarié comme personnels contenus sur le disque dur de l'ordinateur mis à sa disposition qu'en présence de ce dernier ou celui-ci dûment appelé. (*Préciser les modalités d'appel du salarié*)



Le contenu des messages à caractère personnel des utilisateurs (tels que définis à l'article 4 des présentes), ne peut en aucun cas être contrôlé par le < SERVICE INFORMATIQUE >.

8. Sanctions

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

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

9. Information des salariés

La présente charte est affichée publiquement en annexe du règlement intérieur. Elle est communiquée individuellement à chaque salarié.

[Le < SERVICE INFORMATIQUE > est à la disposition des salariés pour leur fournir toute information concernant l'utilisation des NTIC. Il informe les utilisateurs régulièrement sur l'évolution des limites techniques du système d'information et sur les menaces susceptibles de peser sur sa sécurité.

La présente charte et l'ensemble des règles techniques sont disponibles sur l'intranet de l'entreprise.

Des opérations de communication internes seront organisées, de manière régulière, afin d'informer les salariés sur les pratiques d'utilisation des NTIC recommandées.



Chaque utilisateur doit s'informer sur les techniques de sécurité et veiller à maintenir son niveau de connaissance en fonction de l'évolution technologique.]

[9 bis. Formation des salariés

Les salariés seront formés pour appliquer les règles d'utilisation prévues par la présente charte. Ils trouveront notamment une formation en ligne sur l'intranet de l'entreprise, concernant la sécurité de leur poste informatique.]

10. Entrée en vigueur

La présente charte est applicable à compter du < DATE ENTRÉE EN VIGUEUR >.

[Elle a été adoptée après information et consultation *OU du comité d'entreprise OU des délégués du personnel* [et du comité d'hygiène et de sécurité]