



Centre Hospitalier Universitaire de Reims

Charte relative au bon usage des ressources informatiques de l'établissement

Révisions

Version / Révision	Date	Auteur	Commentaire
1.0	Septembre 2014	M. François (DSIT)	Création
1.0	Septembre 2014	Comité de direction	Validation
2.0	Septembre 2015	M. François (DSIT)	Modifications mineures
3.0	Décembre 2015	M. TAINÉ (DSIT)	Modifications chapitres 4 et 5
3.0	Janvier 2016	J. THIERNESSE (RSSI)	Validation
		CODIR	Validation

L'utilisation de toute ressource informatique suppose, de la part des utilisateurs et des administrateurs, le respect d'un certain nombre de règles dont le rôle est d'assurer la sécurité et les performances des traitements, ainsi que la préservation et la transmission des données dans le respect de la législation en vigueur, notamment en termes de confidentialité.

La présente Charte a pour objet de préciser la responsabilité des utilisateurs et des administrateurs des systèmes d'information du Centre Hospitalier Universitaire de Reims, en accord avec la législation, afin de garantir un usage correct des ressources informatiques. Elle rappelle également les sanctions encourues par les éventuels contrevenants.

1. Champ d'application de la Charte

Les règles décrites dans la présente Charte s'appliquent à toute personne autorisée par le Centre Hospitalier Universitaire de Reims à utiliser les ressources informatiques de l'établissement, ainsi que tout autre moyen de connexion à distance afin d'accéder, via le réseau informatique du Centre Hospitalier Universitaire de Reims, à tout service de communication ou de traitement électronique interne ou externe, y compris l'accès sur Internet et ce, directement ou en cascade.

Cette Charte est un élément constitutif du règlement intérieur de l'établissement. Elle est, à cet égard, acceptée tacitement et applicable à l'ensemble des personnes déjà en exercice au sein du Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

La Direction des Ressources Humaines tient la présente Charte à la disposition de toutes les personnes nouvellement recrutées par l'établissement au moment de la signature de leur contrat de travail.

Par ailleurs, la présente Charte reste à la disposition de tous les agents de l'établissement via une publication sur les sites Intranet et Internet du Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

2. Définitions

Par le terme de « **ressources informatiques** », il convient d'entendre les moyens informatiques de traitement de l'information ainsi que ceux auxquels il est possible d'accéder à distance à partir du réseau du Centre Hospitalier Universitaire de Reims, et la mise à disposition par des serveurs locaux ou distants de moyens d'échanges et d'informations diverses (web, messagerie, forum,...). Les ressources informatiques comprennent les moyens informatiques matériels (serveurs, ordinateurs, imprimantes et tout autre équipement informatique) et les logiciels qu'ils soient sur l'ordinateur de l'utilisateur ou accessibles à distance sur les serveurs de l'établissement (par exemple Intranet) ou d'autres serveurs externes (par exemple Internet) et les systèmes d'échange et de communication.

Par le terme d'« **utilisateurs** » il convient d'entendre les personnes ayant accès ou utilisant les ressources informatiques du Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

Par le terme d'« **administrateurs** » il convient d'entendre les personnes explicitement chargées du bon fonctionnement et de la sécurité des ressources informatiques constituant les systèmes d'information du Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

3. Cadre réglementaire de la sécurité de l'information

La présente Charte tient compte de la réglementation sur la sécurité de l'information en vigueur et des droits et libertés reconnus aux Utilisateurs.

Le cadre réglementaire de la sécurité de l'information porte notamment sur les grands thèmes suivants :

- Le traitement numérique des données, et plus précisément :
 - Le traitement de Données à caractère personnel et le respect de la vie privée ;
 - Le traitement de Données de santé.
- Le droit d'accès des patients et des Professionnels de santé aux Données de santé
- Le secret médical et professionnel
- Le secret des correspondances
- La Protection des systèmes d'information
- La responsabilité en matière de transmission des informations
- La protection des logiciels et des bases de données et le droit d'auteur.

La sécurité de l'information est caractérisée comme étant la préservation de :

- La disponibilité de l'information : l'information doit être accessible à l'Utilisateur, quand celui-ci en a besoin
- L'intégrité de l'information : l'information doit être exacte, exhaustive et conservée intacte pendant sa durée de vie
- La confidentialité de l'information : l'information ne doit être accessible qu'aux personnes autorisées à y accéder
- L'auditabilité de l'information : la traçabilité des informations est assurée au travers d'un dispositif organisationnel et technique de piste d'audit. A ce titre, le Système d'information intègre des outils permettant le traçage des accès et des opérations effectuées sur l'information à des fins de reconstitution et de preuve.

4. Accès aux ressources informatiques

L'utilisation des ressources informatiques n'est autorisée que dans le cadre exclusif de l'activité professionnelle au Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

Toutefois, elles peuvent exceptionnellement constituer le support d'une communication privée. L'utilisation résiduelle des systèmes d'information à titre privé doit être non lucrative et raisonnable, tant dans sa fréquence que dans sa durée. Elle ne doit pas nuire à la qualité du travail de l'utilisateur, au temps qu'il y consacre et au bon fonctionnement du service.

L'utilisation des ressources informatiques est par ailleurs soumise à autorisation préalable. Cette autorisation est matérialisée par l'ouverture de droits propres à l'utilisateur (identifiants et mots de passe) par la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications (DSIT).

Cette autorisation est strictement personnelle et ne peut en aucun cas être cédée, même temporairement, à un tiers. Les utilisateurs sont personnellement responsables de l'utilisation qui peut être faite de leurs droits. Ils doivent veiller à ne jamais laisser libre d'accès un ordinateur connecté via leur compte utilisateur sans avoir verrouillé, au préalable, leur session Windows ou s'être déconnecté de l'application utilisée.

Les mots de passe de chaque utilisateur sont personnels et tenus secrets. Ils ne doivent donc figurer sur aucun support. L'utilisateur sera en outre régulièrement amené à modifier ses mots de passe dans le cadre de la politique de sécurité informatique mise en place au Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

En cas de manquement aux règles de la présente Charte, le Centre Hospitalier Universitaire de Reims se réserve le droit de retirer tout ou partie de ses droits à l'utilisateur et ce, sans préavis.

Les droits des utilisateurs prennent automatiquement fin lors de la cessation de l'activité professionnelle y afférent.

5. Conditions d'utilisation des ressources informatiques

Les utilisateurs s'engagent au respect des lois et règles relatives notamment :

- à la protection de la vie privée,
- au respect de la propriété littéraire et artistique,
- à l'interdiction de messages à caractère diffamatoire, injurieux, discriminatoire, politique, religieux, d'incitation à la violence et à la haine raciale, pornographique et contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- à la confidentialité des données nominatives et des informations sensibles.

Les utilisateurs sont tenus de respecter les matériels, les logiciels et les locaux mis à leur disposition pour utiliser les ressources informatiques.

Les utilisateurs qui constatent une dégradation ou un dysfonctionnement doivent, dans les plus brefs délais, en informer le support utilisateurs de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications.

Matériel informatique

La connexion d'un équipement au réseau du Centre Hospitalier Universitaire de Reims, ou une modification de paramétrage du poste de travail, ne peuvent être effectuées que par les personnels habilités par le Directeur Général du Centre Hospitalier Universitaire de Reims ou après accord préalable de ces mêmes personnels.

Logiciels

Il est strictement interdit d'effectuer des copies de logiciels commerciaux pour quelque usage que ce soit, hormis une copie de sauvegarde dans les conditions prévues par la législation relative à la propriété intellectuelle.

Les utilisateurs s'engagent, par ailleurs, à ne pas installer de logiciels sur les postes de travail appartenant au Centre Hospitalier Universitaire de Reims et à ne pas contourner les restrictions d'utilisation ou modifier le paramétrage d'un logiciel.

Les utilisateurs qui, dans le cadre de leur activité professionnelle ou de l'évolution de leur poste, auraient besoin d'un logiciel supplémentaire sur leur poste de travail, doivent en faire la demande selon la procédure en vigueur dans l'établissement.

Les utilisateurs s'engagent à ne pas perturber volontairement le bon fonctionnement des systèmes informatiques et des réseaux, que ce soit par des manipulations anormales du matériel ou par l'introduction de « logiciels parasites » (connus sous le nom générique de virus, chevaux de Troie...) De plus, les utilisateurs ont l'obligation de se conformer aux dispositifs de sécurité y afférent, ces derniers étant sous la responsabilité de l'administrateur.

Données

Toute constitution, à l'aide des ressources informatiques mises à disposition par le Centre Hospitalier Universitaire de Reims ou sur son réseau, de fichiers de données nominatives doit faire l'objet, préalablement à leur mise en œuvre, d'une déclaration ou d'une demande d'avis auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Les utilisateurs ne peuvent déposer des données sur un serveur interne ou externe ouvert à un large public, ou sur le poste de travail d'un autre utilisateur, sans y avoir été préalablement autorisés par l'administrateur. Notamment, l'utilisateur devra utiliser les outils mis à disposition par la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications, et restera responsable de la légalité du transfert de ces données, notamment en termes de confidentialité.

Les fichiers ou répertoires créés par l'Utilisateur grâce au Système d'information mis à sa disposition pour l'exercice de ses activités, sauf si l'Utilisateur les identifie expressément comme étant privés ou personnels, entrent dans le cadre de ses activités professionnelles.

Dès lors, le Centre Hospitalier Universitaire de Reims peut y accéder librement, sans autorisation de l'Utilisateur et hors la présence de ce dernier.

En revanche, si un fichier ou répertoire est identifié comme étant « Personnel », le Centre Hospitalier Universitaire de Reims ne peut y avoir accès qu'en présence de l'Utilisateur ou si celui-ci a été prévenu, sauf en cas de risque ou d'évènement particulier.

Un fichier ou répertoire identifié avec les initiales ou le nom d'un Utilisateur ne sera pas considéré comme « Personnel ».

Il est rappelé que l'Utilisateur ne saurait enregistrer des informations ou documents relevant de ses activités professionnelles, dans des fichiers ou répertoires identifiés comme étant « Personnel »

Les utilisateurs doivent assurer la protection de leurs informations et plus particulièrement celles considérées comme sensibles, notamment en utilisant différents moyens de sauvegarde mis à leur disposition par l'administrateur. Par ailleurs, ils doivent limiter au maximum le transport de données sur des supports non fiables (clés USB, disques externes, cartes mémoire, ...).

Internet

L'utilisation de la ressource Internet est réservée à un usage purement professionnel. Pour autant, un quota non professionnel est notamment mis à la disposition des utilisateurs pour utiliser les ressources Internet à titre privé (liberté résiduelle du salarié).

Les téléchargements (fichiers, médias, ...) doivent s'effectuer dans le respect de la législation relative à la propriété intellectuelle.

Le Centre Hospitalier Universitaire de Reims se réserve le droit de limiter le téléchargement de contenus présentant un risque de perturbation ou de dysfonctionnement de la ressource Internet voire du système d'information (contenu volumineux, codes malicieux, programmes,...). Par ailleurs et dans le même objectif, le Centre Hospitalier Universitaire de Reims procède, si l'administrateur le juge pertinent, au filtrage ou à l'interdiction d'accès à certains sites ou catégories de sites.

Contribution aux sites Intranet et Internet

Tous les contributeurs, modérateurs et administrateurs des sites Intranet et Internet du Centre Hospitalier Universitaire de Reims s'engagent à respecter la réglementation applicable dans le domaine de la publication en ligne et, plus particulièrement :

- les droits d'auteur, le régime juridique des licences publiques et de la législation liées aux documents écrits et audiovisuels ;
- la propriété intellectuelle ;
- le droit à l'image.

Messagerie électronique

La messagerie électronique est un outil de travail ouvert à des usages professionnels. Pour autant, elle peut exceptionnellement constituer le support d'une communication privée, dans le respect du cadre fixé au paragraphe relatif à l'«accès aux ressources informatiques » de la présente Charte. Par ailleurs, tout message est réputé comme étant professionnel, sauf s'il comporte une mention particulière et explicite mentionnant son caractère privé. Dans ce cas et afin que ces messages conservent un caractère privé, les utilisateurs doivent l'archiver dans un répertoire explicitement identifiable comme étant personnel. Enfin et de manière générale, il est rappelé que le système de messagerie électronique mis à disposition par l'établissement est l'unique solution autorisée pour l'échange de courriels à caractère professionnel.

Afin d'éviter l'encombrement du système de messagerie, voire une dégradation du service y afférent, l'utilisateur doit veiller à limiter la diffusion de messages électroniques, notamment en jugeant de sa pertinence, en évitant les envois de messages en masse et en s'assurant ainsi que seuls les destinataires réellement concernés par le courriel soient intégrés à la liste de diffusion.

Les utilisateurs doivent être vigilants concernant la nature et le contenu des messages électroniques qu'ils rédigent, au même titre que les courriers traditionnels, du fait des engagements que peuvent constituer ces échanges.

6. Confidentialité

Les utilisateurs ne doivent pas tenter de lire, copier, divulguer ou modifier les fichiers d'un autre utilisateur sans y avoir été préalablement autorisé, quand bien même ces fichiers n'auraient pas été explicitement protégés. La règle s'applique également aux conversations privées de type courriers électroniques dont les utilisateurs ne sont ni destinataires directs, ni en copie.

Les utilisateurs s'interdisent toute tentative d'intercepter les communications entre tiers.

Les utilisateurs sont tenus à la réserve d'usage concernant toutes les informations relatives au fonctionnement interne du Centre Hospitalier Universitaire de Reims qu'ils auraient pu obtenir en utilisant les ressources informatiques de l'établissement. Les utilisateurs sont tenus à l'obligation de discrétion professionnelle pour les données et informations auxquelles ils ont accès dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les utilisateurs sont tenus de prendre les mesures de protection des données nécessaires au respect des engagements de confidentialité pris par le Centre Hospitalier Universitaire de Reims vis-à-vis des tiers. Ils peuvent, le cas échéant, solliciter l'aide de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications.

L'utilisateur veille tout particulièrement à préserver la sécurité et l'intégrité des Données à caractère personnel ainsi que leurs traitements et extractions des bases de données.

Les informations confidentielles ou sensibles, relatives aux patients ne doivent être stockées que sur les supports et matériels prévus à cet effet par la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications, et il est interdit de les transmettre à l'extérieur par quelque moyen que ce soit sans autorisation écrite préalable du Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

Conformément à l'article 40 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, toute personne dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent.

7. Les contrôles assurés par le Centre Hospitalier Universitaire

De manière générale, tout matériel ayant vocation à être connecté, même de manière non pérenne, au système d'information du Centre Hospitalier Universitaire de Reims devra respecter les prérequis logiciels et matériels fixés par l'établissement. A cet égard, le Centre Hospitalier Universitaire de Reims met en œuvre un contrôle de conformité de tout dispositif se connectant au réseau informatique.

En vue d'assurer le bon fonctionnement, la sécurité et la qualité de service des ressources informatiques de l'établissement, la Direction Générale du Centre Hospitalier Universitaire de Reims et les personnes qu'il habilite peuvent accéder, dans le cadre de leurs missions, aux informations relatives aux utilisateurs (fichiers, courriers électroniques, connexions à Internet...), y compris celles qui sont enregistrées sur le disque dur des postes de travail.

Dans le cadre de leurs missions, les membres de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications sont assujettis à une obligation de confidentialité sur les informations qu'ils sont amenés à connaître.

Par ailleurs, pour effectuer toute maintenance de ses systèmes d'information, le Centre Hospitalier Universitaire de Reims se réserve la possibilité de réaliser des interventions (le cas échéant à distance) sur les ressources informatiques qu'il met à la disposition des utilisateurs. En cas de maintenance à distance, celle-ci ne peut être réalisée que par un agent habilité de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications.

Ces interventions n'ont lieu qu'après information et acceptation expresse des utilisateurs, dans le cas d'une prise de main à distance.

Le Centre Hospitalier Universitaire de Reims a également mis en place une solution de filtrage qui permet de sécuriser, d'optimiser et d'analyser l'ensemble de l'activité Internet.

Par ailleurs, les connexions à certaines ressources informatiques de l'établissement, notamment le réseau d'entreprise ou les applications hébergées sur le portail applicatif, sont analysées par les dispositifs d'authentification.

Pour autant, les informations recueillies dans ce cadre ne peuvent être analysées et contrôlées que dans le respect du règlement intérieur de l'établissement et de la législation en vigueur et, notamment, de la loi dite « Informatique et Libertés ».

8. Responsabilité et sanctions

Les utilisateurs et les administrateurs sont responsables de l'utilisation qu'ils font des ressources informatiques mises à leur disposition par l'établissement conformément à l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Chaque titulaire de compte, ou d'un dispositif de contrôle d'accès, est responsable des opérations locales ou distantes effectuées depuis son compte ou sous le couvert des dispositifs de contrôle d'accès qui lui ont été attribués.

Chaque utilisateur reconnaît que toute violation des dispositions de la présente Charte ainsi que, plus généralement, tout dommage créé au Centre Hospitalier Universitaire de Reims ou à des tiers, engage sa propre responsabilité.

Le non-respect des règles établies ou rappelées par la présente Charte pourra donner lieu, indépendamment d'éventuelles poursuites pénales, à la suspension temporaire ou définitive de l'accès de tout ou partie des ressources informatiques ainsi qu'à des sanctions disciplinaires, selon la gravité des faits reprochés et de leurs conséquences pour le Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

9. Règles afférentes à l'administrateur

Dans le cadre de ses missions, l'administrateur a le devoir :

- d'améliorer en permanence la qualité de service et la sécurité des systèmes d'information, dans l'intérêt de l'établissement et des utilisateurs,
- de respecter la plus stricte confidentialité des mots de passe des utilisateurs dont il aurait pu avoir connaissance, ainsi que des mots de passe administrateur,
- de veiller à la déclaration des traitements automatisés d'informations nominatives, conformément à la réglementation en vigueur,
- de veiller au respect, par les utilisateurs, du contenu de la présente Charte,
- d'informer, dans la mesure du possible, les utilisateurs de toute intervention nécessaire sur leur poste de travail, ou susceptible d'en perturber ou interrompre momentanément le fonctionnement.

Par ailleurs, l'administrateur peut être amené à effectuer des actions spécifiques lui permettant d'assurer la continuité de service afférente au système d'information. Dans ce cadre, les opérations menées lui donnent potentiellement accès à l'ensemble des données utilisateurs et à prendre indirectement connaissance d'informations de nature confidentielle.

A cet égard, l'administrateur est soumis à la présente Charte et doit, par conséquent, respecter les règles d'éthique professionnelle et de déontologie, l'obligation de réserve ainsi que le devoir de discrétion et de confidentialité.

10. Dérogation aux règles définies dans la présente Charte

Les demandes spécifiques des Utilisateurs relatives à l'utilisation du système d'information en dehors du périmètre de la présente Charte ou en contradiction avec les règles définies dans la Charte doivent être adressées directement au supérieur hiérarchique de l'Utilisateur ainsi qu'à la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications dans un document écrit et signé par le demandeur.

La Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications communiquera à la Direction Générale du Centre Hospitalier Universitaire de Reims les demandes de dérogation au respect des règles définies dans la présente Charte.

La décision de la Direction générale ou de son représentant de déroger aux règles de la présente Charte sera formalisée dans un document signé et daté.