

ANNEXE AU REGLEMENT INTERIEUR DE POLE EMPLOI UTILISATION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE POLE EMPLOI

Préambule

Le développement des services fournis par le système d'information aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, aux partenaires et aux agents de Pôle emploi, l'évolution des systèmes d'information et l'usage de plus en plus important des outils informatiques par tous les agents de Pôle emploi mais aussi par de nombreux intervenants externes, exigent un fort niveau de sécurité des systèmes d'information.

Les risques face à des défaillances dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information sont notamment les suivants :

- perte de confiance en Pôle emploi due à la divulgation non autorisée d'informations confidentielles ou personnelles ;
- fraude et détournement de montants financiers ;
- préjudice aux usagers, notamment demandeurs d'emploi et entreprises, aux agents et aux tiers ;
- désorganisations internes et dégradations de la qualité des services fournis aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, en cas de perturbation des systèmes d'information.

Des dispositions techniques et organisationnelles sont mises en place par Pôle emploi et par la direction des systèmes d'information. Elles permettent de contrôler l'accès aux systèmes d'information, d'assurer la sécurité des applications et des données, ainsi que la sécurité des réseaux (anti-intrusion, ...).

En complément de ces dispositions, chaque utilisateur des systèmes d'information doit avoir connaissance des mesures de sécurité des systèmes d'information et les appliquer ou s'y conformer.

La présente annexe au Règlement Intérieur de Pôle emploi, à l'attention des utilisateurs, fixe les règles d'utilisation des systèmes d'information et de communication de Pôle emploi (notamment ordinateurs, périphériques, outils bureautiques et de messagerie, téléphonie, applications de gestion, réseaux, et plus généralement accès et utilisation des données, notamment celles relatives aux usagers de Pôle emploi).

Par utilisateur, il faut entendre tout agent de Pôle emploi (titulaire d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée), ainsi que toute personne, quel que soit son statut, autorisée à utiliser les systèmes d'information et de communication de Pôle emploi (intérimaire, stagiaire, sous-traitant, prestataire de service).

1. Moyens informatiques

Les agents de Pôle emploi et, le cas échéant, les autres utilisateurs concernés, ont à leur disposition, dans le cadre de leur activité professionnelle, des outils relevant de la

technologie de l'information et de la communication, et notamment tout ou partie des éléments suivants :

- **Matériel** : micro-ordinateur (fixe ou portable), tablette numérique, imprimante, scanner, divers périphériques, etc ;
- **Logiciels** : logiciels développés spécifiquement (applications) ou progiciels pour lesquels Pôle emploi a acquis le droit d'usage ou de propriété intellectuelle ;
- **Réseau informatique** : accès au réseau local informatique permettant d'accéder ensuite aux applications, aux fichiers contenant les données, à l'intranet, à Internet, à la messagerie, etc ;
- **Téléphonie** : téléphones fixes ou mobiles, notamment de type « smartphone ».

La mise à disposition de ces moyens prend fin lors de la cessation de l'activité professionnelle qui l'a justifiée ou lors du départ d'un agent de Pôle emploi.

2. Accès aux systèmes d'information

Pour accéder aux systèmes d'information et les utiliser, chaque utilisateur dispose d'une « identité numérique » personnelle.

Cette identité numérique est constituée d'un identifiant (code utilisateur) et d'un mot de passe. Elle permet de reconnaître un utilisateur lorsqu'il se connecte sur le réseau informatique de Pôle emploi ou à une application, puis de vérifier et de contrôler ses droits d'accès aux applications et aux données des systèmes d'information.

Les identités numériques des utilisateurs, ainsi que leurs autorisations d'accès aux applications (habilitations), sont délivrées sous la responsabilité de la hiérarchie. Elles sont régulièrement vérifiées.

Les autorisations d'accès aux systèmes d'information prennent fin lors de la cessation de l'activité professionnelle qui les a justifiées ou lors du départ d'un agent de Pôle emploi.

3. Protection de l'identité numérique

L'identifiant et le mot de passe constituant l'identité numérique sont propres à chaque utilisateur.

Le mot de passe ne doit pas être communiqué à un tiers. Il doit rester confidentiel. Tout comme l'identifiant, il est ainsi personnel et intransmissible. En conséquence, l'utilisateur prend toutes les dispositions pour être seul à le connaître et doit le modifier en cas de divulgation accidentelle ou de suspicion de divulgation.

L'utilisateur doit respecter les règles suivantes :

- ne pas utiliser ou essayer de s'approprier le mot de passe d'un autre utilisateur ;
- ne pas masquer sa véritable identité ;
- ne pas partager son identité numérique avec un ou plusieurs utilisateurs ;
- ne pas mettre à la disposition d'utilisateurs non autorisés un accès aux systèmes d'information et au réseau informatique de Pôle emploi ;
- ne pas tenter de lire, modifier, copier des données d'autrui directement ou indirectement, sans autorisation ;

- signaler immédiatement à son responsable hiérarchique toute anomalie ou tentative d'intrusion ou de violation concernant son poste de travail ;
- veiller à quitter le poste de travail en se déconnectant ou en mettant le poste de travail en veille protégée (obligation de ressaisir le mot de passe pour reprendre les activités).

4. Usage des moyens informatiques (matériels, logiciels, téléphonie)

L'utilisation des moyens informatiques est réservée à l'activité professionnelle. Une utilisation raisonnable de ces ressources à des fins privées pour les besoins de la vie courante et familiale est toutefois tolérée dans la mesure où elle :

- reste exceptionnelle, de courte durée et n'impacte en aucune façon l'activité professionnelle, la qualité et le fonctionnement du service ;
- ne correspond pas à des pratiques illicites (interdites par la loi ou contraires aux bonnes mœurs) ou interdites par le Règlement Intérieur de Pôle emploi et son annexe.

Vis-à-vis du matériel mis à sa disposition, l'utilisateur doit :

- veiller à assurer la sécurité du matériel, notamment en respectant les conditions de sécurité de son installation de façon à prévenir les vols et détériorations (veiller en particulier à attacher un portable avec un câble de sécurité) ;
- ne pas modifier l'implantation du poste de travail sauf accord des services informatiques ;
- ne pas installer de nouveau matériel et reconfigurer son poste ;
- signaler toute perte ou vol de matériel dans les meilleurs délais pour faire désactiver les accès aux systèmes d'Information depuis cet appareil, en particulier dans le cas d'équipements mobiles de types smartphones et tablettes qui contiennent des identifiants numériques permettant d'accéder aux systèmes d'Information
- ne pas en faire usage à des fins illicites.

En ce qui concerne les logiciels, l'utilisateur ne procède pas :

- au téléchargement et à l'installation de logiciels d'aucune nature, ni de mises à jour de logiciels s'il n'y est pas habilité ou autorisé expressément ;
- à l'installation ou à la copie de logiciels de sa propre initiative. Seuls les logiciels originaux, c'est-à-dire ceux pour lesquels Pôle emploi a acquis des droits de licence pour chaque exemplaire ou qu'il a fait développer, doivent être utilisés sur les postes de travail ;
- au contournement des restrictions d'utilisation d'un logiciel ;
- à leur utilisation à des fins illicites.

A chaque fois que nécessaire, il fait appel aux supports techniques informatiques pour tout dysfonctionnement du matériel ou des logiciels et autorise la prise de contrôle à distance de son poste de travail pour les besoins de dépannage.

5. Usage du réseau informatique, de la messagerie et d'Internet

L'utilisation du réseau informatique, de la messagerie et d'Internet est réservée à l'activité professionnelle. Une utilisation raisonnable de ces ressources à des fins privées pour les besoins de la vie courante et familiale est toutefois tolérée dans la mesure où elle :

- reste exceptionnelle, de courte durée et n'impacte en aucune façon l'activité professionnelle, la qualité et le fonctionnement du service ;

- ne correspond pas à des pratiques illicites (interdites par la loi ou contraires aux bonnes mœurs) ou interdites par le Règlement Intérieur de Pôle emploi et son annexe ;
- ne porte pas atteinte à l'image et aux activités de Pôle emploi.

Réseau informatique et messagerie

Tout message ou fichier est réputé professionnel sauf s'il comporte une mention dans son objet indiquant son caractère personnel ou bien s'il est stocké dans un espace de données lui-même identifié comme personnel. Ainsi, les courriers et fichiers informatiques résultant d'une utilisation à des fins privées devront être différenciés par la mention « personnel » ou « privé » sur les répertoires ou dans l'objet du message.

L'utilisateur ne doit pas transformer de mauvaise foi des informations professionnelles en informations privées.

L'utilisateur doit respecter les règles élémentaires de bienséance (politesse, modération, discrétion, respect réciproque).

Par ailleurs, il :

- n'usurpe pas l'identité d'une autre personne ou ne masque pas sa véritable identité ;
- ne porte pas atteinte à l'intégrité d'un autre utilisateur ou à sa sensibilité notamment par des images, textes ou tous autres messages provocants ;
- n'émet pas d'opinions personnelles étrangères à son activité professionnelle susceptibles de porter préjudice à Pôle emploi ;
- s'interdit de diffuser ou de rediffuser un message de nature à porter atteinte à la vie privée, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la commission d'actes de terrorisme ou faisant leur apologie, incitant à la haine raciale, à la haine ou à la violence à l'égard de personnes à raison de leur origine, de leur appartenance ou non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap, présentant un caractère violent ou pornographique, portant atteinte à la dignité humaine ou à la protection des mineurs ou à caractère diffamatoire ou, de manière générale, illicite ;
- s'interdit de télécharger, stocker, diffuser, des documents, informations, images, vidéos, musiques, protégés par le droit d'auteur ;
- ne procède pas à des envois de messages en nombre (envoi simultané ou fractionné, utilisation de listes de diffusion, répondre à tous, ...) et, plus généralement, n'utilise pas les listes de diffusion de Pôle emploi à des fins autres que professionnelles ;
- s'abstient de toute ingérence dans la transmission des messages en vertu du secret des correspondances privées ;
- n'utilise pas le réseau informatique et la messagerie à des fins illicites.

Internet et réseaux sociaux

L'utilisateur ne doit pas :

- utiliser des services Internet à des fins illicites ou pour proposer ou rendre accessibles aux tiers des données et informations confidentielles ;
- s'adonner à des activités ludiques ou lucratives ;
- consulter, charger, stocker, publier, diffuser ou distribuer des documents, informations, images, vidéos, sons, etc, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité, incitant à la commission d'actes de terrorisme ou faisant leur apologie, incitant à la haine raciale, à la haine ou à la violence à l'égard de personnes à raison de leur origine, de leur appartenance ou non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap,

présentant un caractère violent ou pornographique, portant atteinte à la dignité humaine ou à la protection des mineurs ou à caractère diffamatoire ou, de manière générale, illicite ;

- télécharger, stocker, diffuser tous documents, informations, images, vidéos, musiques, données, protégés par le droit d'auteur.

L'utilisateur doit proscrire tout comportement pouvant inciter des tiers à lui adresser de tels informations, images, vidéos, fichiers, etc.

Toute information déposée sur Internet, notamment les réseaux sociaux, est généralement accessible sans contrôle au plus grand nombre et pourrait être utilisée de façon malveillante. Sauf autorisation expresse, il est interdit de déposer sur ces médias toute information produite ou reçue par Pôle emploi autre que les informations déjà rendues publiques par Pôle emploi.

6. Information des utilisateurs sur les traces informatiques et les contrôles réalisés

L'utilisation des ressources matérielles ou logicielles, ainsi que les échanges *via* le réseau peuvent être analysés et contrôlés dans le respect de la législation applicable, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, pour des raisons tenant notamment :

- à la qualité du service rendu aux usagers ;
- à la sécurité et au bon fonctionnement des systèmes d'information ;
- à la prévention et la lutte contre la fraude ;
- à la vérification du respect des dispositions de la présente annexe.

Des informations de nature collective ou individuelle peuvent ainsi être collectées au niveau :

- du réseau informatique, en particulier des espaces de stockage (auteur des actions réalisées, ...) ;
- des applications de gestion (transactions réalisées, leur nombre, temps de réponse, ...) ;
- d'Internet sur les nombres de hits (nombre d'éléments et de fichiers consultés), les URL de navigation (adresse du site et localisation des ressources ou du document demandé), le nombre de pages visitées, la nature des éléments téléchargés, les dates et horaires de connexion, le volume des données transmises, le volume des données téléchargées ;
- de la messagerie sur le nombre de messages reçus ou envoyés, les émetteurs et les destinataires des messages, ainsi que l'objet du message et l'intitulé des pièces jointes ;
- de la téléphonie fixe et mobile sur les consommations (appels émis, appels reçus, durée des communications).

Pôle emploi se réserve le droit d'utiliser les enregistrements générés par les systèmes d'information dans le cadre de ces contrôles afin de s'assurer que les ressources matérielles ou logicielles ne sont pas utilisées à d'autres fins que les finalités pour lesquelles elles sont mises à disposition et, le cas échéant, de mettre fin aux agissements prohibés et d'en tirer les conséquences conformément aux dispositions de l'article 7 de la présente annexe.

Messagerie

Un contrôle automatique de tous les messages est effectué par un logiciel anti-virus pour vérifier l'intégrité des messages. Tous les messages dont la taille dépasse la taille maximale autorisée ou qui contiennent des pièces jointes avec des extensions susceptibles de provoquer des attaques logiques malveillantes par des codes malicieux et, plus

généralement, les messages identifiés comme provenant d'émetteurs « douteux » (SPAMs ou pourriels) sont bloqués et rejetés ou tronqués.
Les traces des messages échangés (émetteur, destinataire, objet...) sont conservées dans le respect de la législation.

Intranet et autres applications

Certaines applications font l'objet de dispositifs de traces (identité de l'utilisateur, actions réalisées, dossier accédé...).

Elles sont conservées et exploitées dans le respect de la législation.

Internet

L'utilisation d'Internet fait l'objet de vérifications et d'audits réguliers à des fins de sécurité (anti-virus, intrusions), de qualité de service et de statistiques.

Des filtres sont installés pour interdire l'accès à un maximum de sites à contenu illicite ou interdit.

La navigation sur Internet donne lieu à la journalisation de certains éléments conservés dans le respect de la législation, notamment :

- l'identité numérique de l'utilisateur ;
- l'adresse des sites visités et le contenu des pages visitées ;
- l'estimation des temps de navigation, les volumes de données transmises et téléchargées, ainsi que le nombre de hits (nombre d'éléments et de fichiers consultés).

Un relevé de consommation de chaque utilisateur est susceptible d'être établi.

Téléphonie fixe et mobile

Les traces des appels téléphoniques sont conservées dans le respect de la législation.

En présence d'indices d'une utilisation des ressources non conforme aux dispositions de la présente annexe et si les anomalies constatées ne sont pas justifiées, il est procédé à un contrôle plus approfondi, par les services et personnes habilitées de Pôle emploi, en vue d'une analyse individuelle détaillée des données et des traces.

Sur demande, notamment réquisition, des autorités judiciaires habilitées, les éléments d'information requis sur l'usage des moyens informatiques mis à disposition des utilisateurs leur sont communiqués dans les conditions et limites prévues par la loi.

7. Accès aux informations

Les utilisateurs sont avertis par la présente annexe que l'administrateur, qui veille à assurer le fonctionnement normal et la sécurité des réseaux et systèmes, est conduit, de par ses fonctions, à avoir accès à l'ensemble des données du réseau. Du fait de ses responsabilités spécifiques, il est tenu à une obligation de confidentialité l'empêchant, sauf disposition législative contraire, de procéder à une quelconque divulgation des informations qu'il aurait été amené à connaître dans le cadre de ses fonctions.

Les utilisateurs sont par ailleurs informés que le caractère personnel du répertoire ou des courriers électroniques échangés ne fait pas obstacle à ce que :

- Pôle emploi puisse accéder de manière exceptionnelle à ces éléments lorsqu'il existe un risque avéré pour Pôle emploi en termes notamment de sécurité, de continuité de service ou un risque grave de voir sa responsabilité engagée ;

- en cas de détection ou de suspicion de la présence d'un code malveillant, Pôle emploi procède à la mise en quarantaine ou, le cas échéant, à la suppression de l'élément susceptible de comporter un code malveillant ;
- Pôle emploi puisse, dans tous les autres cas, et pour des motifs légitimes, accéder à ces éléments en présence de l'utilisateur ou après avoir pris contact avec lui ou, en son absence, dès lors que Pôle emploi y est autorisé par une décision de justice ou une autorité habilitée à cet effet.

8. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'utilisation des systèmes d'information et de la mise en œuvre de la présente annexe, l'utilisateur est informé que Pôle emploi est amené à mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès et de rectification auprès du correspondant informatique et libertés (CIL) de Pôle emploi, par voie postale à l'adresse du siège de Pôle emploi (1-4, avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20) ou en utilisant l'adresse électronique suivante : « courriers-cnll-cada.00247@pole-emploi.fr ».

9. Information sur les sanctions encourues

Sanctions disciplinaires

Le non-respect des dispositions contenues dans la présente annexe expose l'agent le cas échéant à des poursuites disciplinaires pour les faits fautifs qui lui seraient personnellement imputables. Il serait donc passible des sanctions disciplinaires telles qu'inscrites dans le Règlement Intérieur et définies par la convention collective nationale pour le personnel régi par ses dispositions ou par le décret n°2003-1370 du 31 décembre 2003 pour le personnel régi par ses dispositions.

Sanctions civiles et pénales

L'utilisateur peut voir sa responsabilité personnelle, civile ou pénale, engagée si le non-respect de l'une des règles énoncées dans la présente annexe cause un préjudice à un autre salarié, à l'employeur, à Pôle emploi ou à un tiers.

10. Entrée en vigueur

Le présent document constitue une annexe au Règlement Intérieur de Pôle emploi. Ses modalités d'entrée en vigueur sont précisées à l'article 15 du Règlement Intérieur de Pôle emploi.

Pour information, un exemplaire de ce document est remis à tous les utilisateurs ayant accès aux systèmes d'information et de communication de Pôle emploi.