Groupe Vipp

Charte informatique

Mai 2023
V3

Sommaire

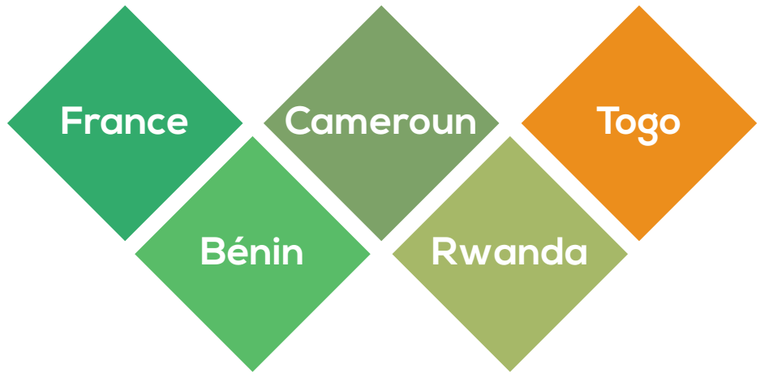
Introduction

Les entreprises du Groupe VIPP mettent en œuvre un système d'information et de communication nécessaire à l'exercice de leur activité. Chaque entreprise du Groupe VIPP met ainsi à disposition de ses collaborateurs des outils informatiques et de communication.

La présente charte définit les conditions d'accès et les règles d'utilisation des moyens informatiques et des ressources extérieures via les outils de communication du Groupe VIPP.
Elle a également pour objet de sensibiliser les utilisateurs aux risques liés à l'utilisation de ces ressources en termes d'intégrité et de confidentialité des informations traitées. Ces risques imposent le respect de certaines règles de sécurité et de bonne conduite. L'imprudence, la négligence ou la malveillance d'un utilisateur peuvent en effet avoir des conséquences graves de nature à engager sa responsabilité civile et / ou pénale ainsi que celle du Groupe VIPP ou de l'une des sociétés du Groupe, ou de l'un de ses clients.

La présente charte s'appuie notamment sur la législation française et européenne qui régit la grande majorité des contrats commerciaux du Groupe. Elle s'applique à tous les salariés du Groupe VIPP quel que soit le pays où s'exerce leur mission.

Périmètre : pays concernés au 31/05/2023 :



Champ d'application

La présente charte s'applique à tout utilisateur du Système d'Information et de communication du Groupe VIPP pour l'exercice de ses activités professionnelles, collaborateur du Groupe ou visiteur autorisé.

En dehors des plateaux de production, l'utilisation à titre privé de ces outils est tolérée, mais doit être raisonnable et ne pas perturber le bon fonctionnement du service.

La charte est diffusée à l'ensemble des utilisateurs et systématiquement communiquée à tout nouvel arrivant :

- Via un module d'information et sensibilisation déployé pour tout nouvel embauché au sein du Groupe Vipp,
- Elle est remise et signée par les visiteurs lors d'une demande d'accès au Système d'Information et de Communication du Groupe Vipp.

Quelques définitions :

On désignera sous le terme « ***utilisateur*** » toute personne autorisée à accéder aux outils informatiques et aux moyens de communication du Groupe VIPP et à les utiliser : employés, stagiaires, intérimaires, personnels de sociétés prestataires, visiteurs occasionnels....

Les termes «***outils informatiques et de communication***» recouvrent tous les équipements informatiques, de télécommunications et de reprographie du Groupe VIPP.

Dans le cadre de l'exercice de leur mission, les collaborateurs du Groupe VIPP peuvent être amenés à signer des engagements de confidentialité et / ou des chartes informatiques de clients du groupe. Ces documents n'annulent en rien les engagements et la charte Groupe VIPP mais s'y ajoutent.

La protection des données à caractère personnel

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et le règlement général sur la protection des données (RGPD)* du 25 mai 2018, définissent les conditions dans lesquelles des traitements de données à caractère personnel peuvent être effectués. Elle ouvre aux personnes concernées par les traitements un droit d'accès et de rectification des données enregistrées sur leur compte.

Le Groupe Vipp a désigné un Délégué à la Protection des Données à caractère personnel (DPD) pour l'ensemble de ses sociétés. Il a pour mission de veiller au respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données (RGPD), du 25 mai 2018.
Il est obligatoirement consulté par le responsable des traitements préalablement à leur création.

Pour les entreprises de droit français du Groupe Vipp ou pour les traitements réalisés par une entreprise du Groupe VIPP et soumis au droit français ou européen : le DPD recense dans un registre unique la liste de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel, par client et par campagne, au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Cette liste est tenue à disposition de toute personne de l'entreprise concernée en faisant la demande.

Le DPD veille au respect des droits des personnes (droit d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité). En cas de difficultés rencontrées lors de l'exercice de ces droits, les personnes concernées peuvent saisir le DPD.

* Pour mémoire : le RGPD s'applique à toute organisation, publique et privée, qui traite des données personnelles pour son compte ou non, dès lors :

- qu'elle est établie sur le territoire de l'Union européenne,
- ou que son activité cible directement des résidents européens.

Vipp a opté pour un déploiement de la sécurité numérique harmonisé sur l'ensemble de ses filiales, conforme au RGPD et suivant les recommandations de l'ANSSI (soit l'autorité nationale française en matière de sécurité et de défense des systèmes d'information). Ainsi, tous nos clients bénéficient du plus haut degré de protection des données à caractères personnel, y compris ceux oeuvrant dans les pays où la législation est moins astreignante.

En ce qui concerne les missions réalisées pour les clients du Groupe Vipp, les modalités d'exercice des droits des personnes sont propres à chaque campagne et validées avec le client. Elles sont communiquées aux équipes affectées au missions client lors des formations et des briefs.

Les règles d'utilisation des sytèmes d'information du Groupe Vipp

Chaque utilisateur accède aux outils informatiques nécessaires à l'exercice de son activité professionnelle ou permettant de participer à la vie du Groupe, dans les conditions définies par le Groupe VIPP.

Traçabilité, enregistrement des actions

Afin de pouvoir :

- identifier un accès frauduleux ou une utilisation abusive de données personnelles,
- déterminer l'origine d'un incident,
- identifier l'utilisateur à l'orgine d'un traitement erroné ou fallacieux,

et mener les actions d'amélioration ou correctives nécessaires, les actions réalisées sur les moyens informatiques mis à disposition par le Groupe Vipp ou par l'un de ses clients, dans le cadre d'actions propres au Groupe Vipp (gestion de l'entreprise) ou réalisées pour le compte de ses clients (gestion des contrats commerciaux) sont enregistrés.

Ces enregistrements sont analysés par les équipes des service de l'informatique interne ou client (lorsque les actions sont réalisées sur un outil mis à disposition par le client), et plus spécifiquement pour la gestion des contrats commerciaux :

Au sein du Groupe Vipp :

- les Directions de Comptes du Groupe Vipp,
- les managers, les collaborateurs des services qualité et formation,
- le service RH ou tout autre service apte à mener une analyse complémentaire ou prendre une décision subséquente (ex. : le DPO).

Hors du Groupe Vipp : le client pour le compte duquel la mission est réalisée est seul décisionnaire des destinataires des enregistrements qu'il détient ou que le Groupe Vipp est tenu contractuellement de lui transmettre. Leur utilisation doit rester conforme aux règles de confidentialité et au RGPD et est placé sous la seule responsabilité du client.

Modalités d'intervention du service de l'informatique interne

Les services de l'informatique interne du Groupe VIPP assurent le bon fonctionnement et la sécurité des réseaux, des moyens informatiques et de communication du Groupe VIPP. Les agents / personnels de ce service disposent d'outils techniques afin de procéder aux investigations et au contrôle de l'utilisation des systèmes informatiques mis en place.
Ils ont accès à l'ensemble des données techniques et s'engagent à respecter les règles de confidentialité applicables aux contenus des documents, notamment à ne pas consulter de données qui ne leur sont pas destinées sans demande expresse de la Direction du Groupe Vipp.
Ils sont assujettis au devoir de réserve et sont tenus de préserver la confidentialité des données qu'ils sont amenés à connaître dans le cadre de leurs fonctions.

L'authentification

L'accès aux ressources informatiques repose sur l'utilisation d'un nom de compte (« llogin » ou identifiant) fourni à l'utilisateur lors de son arrivée dans le Groupe VIPP. Un mot de passe est associé à cet identifiant de connexion.
Les moyens d'authentification sont personnels et confidentiels.

Le mot de passe est composé de 14 caractères minimum intégrant au moins une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et un caractère spécial. Chaque collaborateur est invité à le changer tous les 3 mois.
L'utilisateur dispose de 5 tentatives de saisie de son couple « login + mot de passe » avant blocage de l'accès pour une période de 30 mn.
Ces règles sont susceptibles d'évoluer pour le maintien de la sécurité.

Cet accès au système d'information du Groupe Vipp permet ensuite d'accéder à différents moyens informatiques mis à disposition par le Groupe Vipp ou l'un de ses clients. L'accès à chacun de ses moyens peut lui-aussi être soumis à authentification de l'utilisateur.
Les moyens d'authentification pour l'accès aux ressources client sont sous la responsabilité du client. En l'absence d'instruction spécifique client, les règles de sécurité à appliquer par les utilisateurs sont les mêmes que celles des outils internes.

Les règles de sécurité

Tout utilisateur s'engage à respecter les règles de sécurité suivantes :

- Signaler au service informatique interne du Groupe VIPP toute violation ou tentative de violation suspectée de son compte réseau et de manière générale tout dysfonctionnement.
- Ne jamais confier son identifiant/mot de passe (personnels ou partagés).
- Ne jamais demander son identifiant/mot de passe à un collègue ou à un collaborateur.
- Ne pas masquer sa véritable identité.
- Ne pas usurper l'identité d'autrui.
- Ne pas modifier les paramétrages du poste de travail.
- Ne pas installer de logiciels sans autorisation.
- Ne pas copier, modifier, détruire les logiciels propriétés du Groupe VIPP.
- Verrouiller son ordinateur en quittant son poste de travail.
- Ne pas accéder, tenter d'accéder, supprimer ou modifier des informations qui ne lui appartiennent pas.
- Toute copie de données sur un support externe est soumise à l'accord du supérieur hiérarchique et doit respecter les règles définies par le Groupe VIPP.

En outre, il convient de rappeler que les visiteurs ne peuvent avoir accès au Système d'Information du Groupe VIPP sans l'accord préalable du service informatique interne.
Les intervenants extérieurs doivent s'engager à faire respecter la présente charte par leurs propres salariés, éventuelles entreprises sous-traitantes ou visiteur.

Les moyens informatiques

Configuration du poste de travail

Le Groupe VIPP met à disposition de chaque utilisateur un poste de travail doté des outils informatiques nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions. L''utilisateur ne doit pas :

- Modifier ces équipements et leur fonctionnement, leur paramétrage, ainsi que leur configuration physique ou logicielle.
- Connecter ou déconnecter du réseau les outils informatiques et de communications sans y avoir été autorisé par l'équipe informatique interne.
- Déplacer l'équipement informatique (sauf s'il s'agit d'un « équipement nomade »)
- Nuire au fonctionnement des outils informatiques et de communications.

Toute installation de logiciels supplémentaires (logiciels de consultation de fichiers multimédia) est subordonnée à l'accord du service informatique interne.

Équipement nomade et procédures spécifiques au matériel de prêt

Quand cela est techniquement possible, les **équipements nomades** doivent faire l'objet d'une sécurisation particulière, au regard de la sensibilité des documents qu'ils peuvent stocker, notamment par chiffrement.

L'utilisation de smartphones ou Blackberry pour relever automatiquement la messagerie électronique comporte des risques particuliers pour la confidentialité des messages, notamment en cas de perte ou de vol de ces équipements. Quand ces appareils ne sont pas utilisés pendant quelques minutes, ils doivent donc être verrouillés par un moyen adapté de manière à prévenir tout accès non autorisé aux données qu'ils contiennent.

Procédures spécifiques aux matériels de prêt

L'utilisateur doit renseigner et signer un registre actant la remise de l'équipement, tenu par :

- en France : la DAF,
- dans les pays africains : le service informatique interne

L'utilisateur en assure la garde et la responsabilité et en cas d'incident (perte, vol, dégradation) doit informer, afin qu'il soit procédé aux démarches telles que la déclaration de vol ou de plainte :

- en France : Louisa Ikhlef de la Direction Administrative et Financière,
- dans les pays africains : le Responsable SI

L'utilisateur est garant de la sécurité des équipements qui lui sont confiés et ne doit pas contourner la politique de sécurité mise en place sur ces mêmes équipements. Le retour du matériel est consigné dans le registre.

Internet

Les utilisateurs peuvent consulter les sites internet présentant en lien direct et nécessaire à l'activité professionnelle, de quelque nature qu'ils soient, lorsque l'accès leur en est ouvert. Une utilisation ponctuelle et raisonnable, pour un motif personnel, des sites internet dont le contenu n'est pas contraire à la loi, l'ordre public, et ne met pas en cause l'intérêt et la réputation de l'institution, et est ouvert, est admise.

Accès Wifi

L'accès Wifi est sécurisé et réservé aux utilisateurs internes ou externes autorisés.

Utilisateurs internes : l'accès est demandé par leur hiérarchie et validé par la Direction.

Utilisateurs externes : l'accès est réservé aux visiteurs pour lesquels une demande est faite par un collaborateur habilité auprès de la DSI, pour une durée déterminée, à la fin de laquelle cet accès est désactivé.

L'accès est limité mais non filtré. L'utilisateur se connecte au moyen d'un couple « login + mot de passe » personnel et confidentiel qu'il n'est pas autorisé à communiquer.

Messagerie électronique

Conditions d'utilisation

La messagerie mise à disposition des utilisateurs est destinée à un usage professionnel. Son utilisation à des fins personnelles est tolérée si elle n'affecte pas le travail de l'utilisateur ni la sécurité du réseau informatique du Groupe VIPP.

Tout message qui comportera la mention expresse ou manifeste de son caractère personnel bénéficiera du droit au respect de la vie privée et du secret des correspondances. A défaut, le message est présumé professionnel. Le Groupe VIPP s'interdit d'accéder aux dossiers et aux messages identifiés comme « personnel » dans l'objet de la messagerie.
L'utilisation de la messagerie électronique répond aux règles d'usage définies par le service informatique interne, et validées par la Direction des Services Informatiques :

- volumétrie de la messagerie,
- taille maximale de l'envoi et de la réception d'un message,
- nombre limité de destinataires simultanés lors de l'envoi d'un message,
- gestion de l'archivage de la messagerie.

Le transfert de messages, ainsi que leurs pièces jointes, à caractère professionnel sur des messageries personnelles est soumis aux mêmes règles que les copies de données sur supports externes.

Les agents peuvent consulter leur messagerie à distance, à l'aide d'un navigateur (webmail). Les fichiers qui seraient copiés sur l'ordinateur utilisé par l'agent sont soumis aux mêmes règles de confidentialité et de sécurité que tout autre document.

La messagerie mise à disposition par le Groupe Vipp est chiffrée de bout en bout.

La messagerie professionnelle est la seule autorisée pour l'ouverture de comptes à usage professionnel sur des outils non fournis par le Groupe Vipp ou ses clients (ex. : gestion des réseaux sociaux du Groupe Vipp, outils en ligne...).

Consultation de la messagerie

En cas d'absence d'un agent et afin de ne pas interrompre le fonctionnement du service, le service informatique interne du Groupe VIPP peut, ponctuellement transmettre au supérieur hiérarchique un message électronique à caractère exclusivement professionnel et identifié comme tel par son objet et/ou son expéditeur (cf conditions d'utilisation). Le supérieur hiérarchique n'a pas accès aux autres messages de l'agent, qui est informé au plus tôt de la liste des messages transférés.

En cas d'absence prolongée d'un agent (longue maladie), le chef de service peut

demander au service informatique, après accord de son directeur, le transfert des messages reçus.

Courriel non sollicité
Le Groupe VIPP dispose d'un outil permettant de lutter contre la propagation des messages non désirés (spam). Aussi, afin de ne pas accentuer davantage l'encombrement du réseau lié à ce phénomène, les utilisateurs sont invités à limiter leur consentement explicite préalable à recevoir un message de type commercial, newsletter, abonnements ou autres, et de ne s'abonner qu'à un nombre limité de listes de diffusion et relevant du cadre strictement professionnel.

Attention : le service de l'informatique interne peut être amené à modifier les règles propres à la messagerie électronique. Les utilisateurs sont invités à conserver hors de la messagerie tout document important et à supprimer régulièrement les messages devenus inutiles ainsi que les éventuels spams, et vider régulièrement le dossier « éléments supprimés ».

Téléphone de bureau

Le Groupe met à disposition des utilisateurs qui en en besoin pour l'exercice de leur activité professionnelle, des téléphones fixes et mobiles.
Des restrictions d'utilisation par les agents des téléphones fixes sont mises en place en tenant compte de leurs missions. A titre d'exemple, certains postes sont limités aux appels nationaux. Certains postes sont strictement réservés à l'usage professionnel pour les activités menées par l'entreprise pour le compte de ses clients.

Le Groupe VIPP, gère un suivi individuel pour des raisons de conformité à la législation internationale, en matière d'utilisation des services de télécommunications. Des statistiques globales sont réalisées sur l'ensemble des appels entrants et sortants.

Le Groupe VIPP s'interdit d'accéder à l'intégralité des numéros appelés via l'autocommutateur mis en place. Toutefois, en cas d'utilisation manifestement anormale, le service informatique, sur demande de la Direction, se réserve le droit d'accéder aux numéros complets des relevés individuels. Il est de plus autorisé à accéder sans restriction au relevé intégral des postes réputés à usage strictement professionnel, l'analyser et transmettre le résultat de ses analyses aux responsables des activités concernées.

L'utilisation des outils informatiques par les représentants du personnel

Les représentants du personnel utilisent, dans le cadre de leur mandat, les outils informatiques qui leur sont attribués pour l'exercice de leur activité professionnelle. Ils disposent d'une adresse électronique dédiée.

Les outils partagés

Outre les moyens personnels listés ci-dessus, les collaborateurs disposent d'outils partagés, accessibles ou non selon la nature de l'outil et les missions de chaque collaborateur. Tous ces outils répondent aux règles d'utilisation des systèmes d'information du Groupe Vipp.

Les outils « métier »
Tous les applicatifs métiers dédiés au traitement des opérations pour nos clients (CTI, mail, chat…), qu'ils soient internes (déployés par le Groupe VIPP) ou externes (mis à disposition par nos clients), doivent être utilisés exclusivement pour le traitement des missions du client et de manière strictement conforme aux consignes délivrées. Aucun écart ne peut être toléré.

Le serveur de partage de fichiers
Un serveur de fichiers partagés permet l'accès à une partie des collaborateurs du Groupe Vipp, quel que soit le pays dans lequel ils travaillent, selon une gestion de droits, et accessible via un VPN.

L'Intranet du Groupe Vipp
Il permet la bonne gestion des entreprises du Groupe Vipp, depuis l'embauche d'un collaborateur jusqu'à l'extarction des éléments de paie. Il intègre des modules accessibles selon la fonction d'un collaborateur.
Principales utilisations : organisation et suivi des recrutements / gestion RH / gestion des demandes des collaborateurs (ex. : demandes de congés) / gestion des présences et absences / gestion des activités de production / réalisation des enquêtes de satisfaction interne (résultats anonymisées).

Le réseau social du Groupe Vipp
Dès la fin de sa période d'essai, chaque collaborateur est invité à créer son compte personnel sur le réseau social du Groupe Vipp.
Le réseau social du Groupe Vipp, comme les locaux de l'entreprise, est soumis aux Règlements Intérieurs des entreprises du Groupe Vipp. Il fait l'objet d'une modération pouvant aller d'un rappel à l'ordre, à la suppression d'une publication, voire le blocage provisoire ou définitif d'un compte utilisateur en cas de non respect des règles fondamentales.
Chaque utilisateur a la possibilité de signaler de manière anonyme au modérateur une publication qui lui paraitrait non respectueuse de ces règles.

Rappel des règles fondamentales : respect de la confidentialité professionnelle, des individus et de leur vie privée, loyauté envers les entreprises du Groupe Vipp. Toute publication pouvant être apparentée à du harcellement, de la discrimination ou de l'abus d'autorité est interdite et passible de sanctions.

SFTP
Les échanges de fichiers, enregistrements, ou autres éléments incluant des données personnelles de masse, relatives aux opérations client sont réalisés via des FTP sécurisés, mis en oeuvre par le Groupe Vipp ou ses clients.
Tout autre moyen d'échange pour ce type de données doit être validé préalablement par le service de l'informatique interne et par un collaborteur habitilité des équipes du client.

Procédure applicable lors du départ d'un collaborateur

Lorsqu'un collaborateur quitte le Groupe Vipp :

- l'ensemble de ses logins et mots de passe (internes ou utilisés sur les outils clients) est désactivé,
- sa messagerie est fermée ou réorientée provisoirement vers un autre collaborateur défini par sa direction hiérarchique en cas de nécessité de suivi de dossier,
- son compte de connexion au réseau social du Groupe Vipp est désactivé ou supprimé.

Le collaborateur doit restituer au service de l'informatique interne les matériels mis à sa disposition.

Il doit préalablement effacer ses fichiers et données privées.

Toute copie de documents doit être autorisée par le chef de service.

Responsabilités & sanctions

Le manquement aux règles et mesures de sécurité et de confidentialité définies par la présente charte est susceptible d'engager la responsabilité de l'utilisateur et d'entraîner des sanctions à son encontre.

Des sanctions en interne peuvent être prononcées, elles consistent :

- dans un premier temps, en un rappel à l'ordre émanant du service informatique interne, via la Direction des Ressources Humaines en cas de non-respect des règles énoncées par la charte ;
- dans un second temps, et en cas de renouvellement, ou directement en cas d'intention malveillante avérée, après avis de la Direction des Ressources Humaines et du supérieur hiérarchique de l'agent, en des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Le non-respect des lois et textes applicables en matière de sécurité des systèmes d'information est susceptible de sanctions pénales.

Entrée en vigueur de la charte

La présente charte est applicable à compter du 30 mai 2023, pour toutes les filiales existantes et à venir, dans sa forme actuelle et dans ses évolutions.

V3 de mai 2023
V2 de juin 2022
V1 du 22/02/2018

Modalités de diffusion de la présente charte

Collaborateurs Groupe Vipp

La charte est diffusée à l'ensemble des utilisateurs internes via un module d'information / sensibilisation déployé pour tout nouvel embauché au sein du Groupe Vipp.
La notification de présence, réalisée par le formateur en charge de dispenser la formation, fait foi et acte de la transmission.
Le module est actualisé simultanément à la validation d'une nouvelle version de la charte.

Visiteurs

Elle est communiquée par le collaborateur en charge de l'accueil du visiteur, lors de la demande d'accès au Système d'Information et de Communication du Groupe Vipp.
Une version signée, ou un engagement par mail, du visiteur est conservé(e) par le collaborateur en charge de l'accueil.

Contacter le DPD du Groupe Vipp

Toute demande relative aux données à caractère personnel, notamment celles des salariés souhaitant connaitre ou exercer leurs droits est à adresser par mail à :

frobert@vippinterstis.com

Dispositifs de signalement

Tout signalement d'un comportement non conforme est à adresser à :

rse_contact@vippinterstis.com

Le Groupe Vipp s'engage à diligenter une enquête pour tout signalement et à préserver l'anonymat du lanceur d'alerte dès lors que celui-ci en exprime le souhait.
Aucun salarié ne saurait être sanctionné pour un signalement réalisé de manière désintéressée et de bonne foi.

interstis

1er centre d'appels international d'Afrique subsaharienne

Groupe Vipp

interstis – 11, boulevard Brune – 75682 Paris cedex 14
www.vippinterstis.com - Tél. : 01 53 00 41 57
SAS au Capital de 50 000 € - Siret : 528 848 807 00020 - APE : 8220Z