



# Charte d'utilisation de la messagerie et de l'internet

Cette charte s'applique à tous les utilisateurs des services de messagerie électronique et/ou d'accès à l'internet fournis par LCL, qu'ils soient salariés, stagiaires, partenaires ou prestataires.

## Cadre d'utilisation de la messagerie

La messagerie électronique fournie par LCL est destinée à un usage professionnel (et seule la messagerie fournie par LCL est autorisée pour un usage professionnel). Toutefois, un usage personnel est toléré à titre exceptionnel, sous réserve qu'il n'affecte ni la tenue du poste de travail ni le trafic des messages professionnels. Il est recommandé dans ce cas de faire figurer dans l'objet du message la mention [Perso] ou [Privé].

Les utilisateurs de la messagerie veilleront à :

- rédiger des messages courts, clairs et courtois ;
- faire figurer clairement leurs nom et qualité dans la signature au bas des messages ;
- envoyer des informations de nature professionnelle et en relation avec leur fonction et leurs responsabilités ;
- éviter les pièces jointes trop volumineuses, ou les destinataires inutiles ;
- utiliser, le cas échéant, la fonction de notification automatique d'absence (en précisant le nom de la personne à contacter pendant leur absence) ;
- respecter les normes et consignes techniques en vigueur.

L'accès à la messagerie est nominatif ; le mot de passe associé est donc strictement personnel. En cas de nécessité professionnelle, l'accès à la boîte aux lettres peut être délégué à une autre personne via la fonctionnalité du logiciel de messagerie prévue à cet effet.

L'utilisateur ne doit pas modifier un message qu'il fait suivre.

Il est interdit de faire suivre les messages de type « chaînes » (fausses informations, promesses de gains, alertes aux virus, chaînes de solidarité) ou d'y répondre.

La messagerie sera utilisée par les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales dans le cadre des dispositions conventionnelles spécifiques en vigueur.

## Cadre d'utilisation de l'internet

L'accès à l'internet, lorsqu'il est disponible, est destiné à un usage professionnel, et seuls ont vocation à être consultés les sites présentant un intérêt pour l'activité professionnelle.

Toutefois une consultation pour un motif personnel est tolérée si elle demeure occasionnelle, de courte durée, se limite à des sites internet dont le contenu n'est pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, si elle n'affecte pas la tenue du poste de travail et ne met pas en cause l'intérêt ou la réputation de LCL.

Les autorisations d'accès sont nominatives et ne peuvent être déléguées.

## **Règles de prudence relatives à l'utilisation de la messagerie et de l'internet**

Si la messagerie et l'internet sont devenus des outils de travail qui peuvent aider les utilisateurs dans leur activité, ils sont cependant porteurs de risques et imposent le respect de règles de prudence.

Le premier type de risque est de nature informatique : infection de virus, logiciels espions ou autres programmes malveillants, infiltration extérieure sur les systèmes de l'établissement par vols de mots de passe, déclenchement de paiements frauduleux, etc.

Il convient de limiter ce risque :

- en ne téléchargeant aucun logiciel sans dérogation spécifique ;
- en limitant les connexions aux sites « connus » ou « reconnus ».

Le second type de risque concerne la confidentialité ou la fiabilité de l'information. Un message envoyé via l'internet peut en effet être intercepté et exploité à d'autres fins que celles visées par son émetteur. Le niveau de confidentialité des messages échangés doit donc être compatible avec les risques existants. Il existe des possibilités de chiffrement complémentaires à celles offertes par la messagerie, qui peuvent être mises à disposition par la production informatique à la demande de la maîtrise d'ouvrage des postes de travail concernés. Seul l'usage de systèmes de chiffrement fournis par l'entreprise est autorisé.

Par ailleurs, il est important de se rappeler que rien ne garantit l'exactitude des informations fournies par un site internet.

## **Respect de la réglementation et protection de l'image de LCL**

L'utilisation de l'internet, qu'il s'agisse d'échange de messages électroniques ou de consultation de sites, peut engager la responsabilité de l'entreprise en même temps que celle du collaborateur, et porter atteinte à l'image de LCL.

Il est donc impératif de respecter les lois et règlements tout comme les règles en vigueur dans l'entreprise, et particulièrement les textes relatifs :

- au secret professionnel ;
- à l'intégrité des marchés ;
- au respect de la personne humaine (pas d'utilisation de la messagerie ou de l'internet pouvant porter atteinte aux bonnes mœurs ou à la dignité de la personne humaine) ;
- à la diffusion de fichiers informatiques contenant des données à caractère personnel ;
- à la propriété intellectuelle, notamment sur les licences de logiciels ou l'utilisation d'articles ou d'ouvrages (droits d'auteur) ;
- aux règles de l'entreprise en matière de relations avec la presse. Il est notamment rappelé que tout envoi de message à destination de la presse ou de tout autre média est réservé au Service "Relations Presse" au sein de la Direction générale, ou soumis à son autorisation préalable ;
- aux procédures relatives à l'interception et au chiffrement.

Il est interdit de participer à des forums ; des dispositions particulières propres à chaque direction peuvent cependant autoriser un utilisateur à participer à certains forums professionnels déterminés.

Par ailleurs, les messages transmis par voie électronique, que ce soit en interne ou à destination de clients ou de tiers, peuvent engager leurs auteurs ou LCL au même titre que toute correspondance sur support papier. Les règles relatives aux délégations de pouvoirs ou de signature, notamment, s'appliquent donc de la même façon. En cas de doute, chaque utilisateur pourra contacter son responsable ou le responsable de la conformité et de la déontologie chargé de son unité.

# **Prise de connaissance et contrôle des activités sur la messagerie et sur l'internet**

## **Messagerie**

### **Prise de connaissance**

Les administrateurs de la messagerie ont, du fait de leur fonction et dans le seul but d'assurer un fonctionnement satisfaisant du réseau, un accès à l'ensemble des boîtes aux lettres. Ils sont soumis à une obligation de discrétion professionnelle.

Lorsqu'un responsable de LCL souhaite prendre connaissance d'un message en cas d'absence d'un collaborateur ou à des fins de contrôle, il saisit par écrit le responsable de la Conformité et de la Déontologie chargé de son unité. C'est ce dernier qui, en demandant à la production informatique l'accès à la boîte aux lettres concernée, s'assure préalablement que le contenu du message n'est pas manifestement personnel.

Si le message apparaissait comme personnel, le responsable de la Conformité et de la Déontologie de l'unité déciderait de préserver la confidentialité de ce message, conformément aux lois et règlements en vigueur, et prendrait les dispositions adaptées.

Les journaux des relais de messagerie peuvent enregistrer des informations permettant le suivi de l'usage de la messagerie externe et notamment l'adresse de l'émetteur, celle du (ou des) destinataire(s), la date et heure de réception par le relais, l'objet du message, la taille.

Par ailleurs, les journaux des serveurs de messagerie Lotus Notes peuvent enregistrer eux aussi des informations permettant le suivi de l'usage de la messagerie et notamment l'adresse de l'émetteur, celle du (ou des) destinataire(s), la date et heure d'envoi.

Ces journaux peuvent être conservés six mois (sous réserve de dispositions légales ou réglementaires impliquant une durée de conservation différente).

### **Contrôles**

Des contrôles peuvent être mis en place dans les conditions suivantes :

- Pour assurer la protection de LCL vis-à-vis des virus, des programmes malveillants ou du spam (courrier commercial non sollicité), l'entreprise peut mettre en place des mécanismes de détection automatique de ces menaces et se réserve le droit d'isoler de façon temporaire le message concerné et/ou, le cas échéant, de le supprimer. Les résultats de ces contrôles sont conservés dans les journaux des relais de messagerie.
- Pour assurer la sécurité des opérations et la confidentialité de l'information, des dispositifs d'analyse des messages peuvent être mis en place. La présence de ces dispositifs est alors portée à la connaissance des utilisateurs.
- Pour apprécier le bon usage de la messagerie, la hiérarchie peut interroger la Direction de la Conformité afin d'obtenir des données statistiques sur les messages échangés, personnels et professionnels.
- Pour s'assurer du respect des lois, règlements ou règles de fonctionnement de l'entreprise, des contrôles sur le contenu des messages sans caractère personnel manifeste pourront être effectués.

## Internet

Des mécanismes de filtrage peuvent être mis en place pour interdire l'accès à certains sites, notamment à des sites jugés illégaux, portant atteinte aux bonnes mœurs ou à la dignité de la personne humaine, inappropriés pour un usage dans les locaux de LCL ou présentant une menace pour la sécurité ou les performances du système d'information.

Des journaux de connexion peuvent enregistrer des informations permettant le suivi des accès à l'internet, et notamment l'identifiant des utilisateurs, l'adresse des sites et pages consultés, la quantité de données téléchargées, la date et l'heure des connexions

Peuvent être également mis en place des contrôles *a posteriori* portant sur des informations sur la volumétrie des connexions à des sites internet : relevé des sites les plus visités, relevé des utilisateurs ayant généré le plus grand nombre de requêtes (*hits*) ou les transferts de données les plus volumineux, relevé, pour chacun des utilisateurs les plus importants, des durées de connexion et des sites les plus fréquentés. Ces informations sont remises au responsable de la Conformité et de la Déontologie chargé de l'unité qui peut les communiquer au hiérarchique de l'unité.

Les journaux et les résultats des contrôles peuvent être conservés un an (sous réserve de dispositions légales ou réglementaires impliquant une durée de conservation différente).

En cas d'abus, l'accès à l'internet pourra être restreint ou clos.

Novembre 2002, modifiée septembre 2008