



CHARTE DE COMMUNICATION, D'USAGE INFORMATIQUE ET DE PROTECTION DES DONNÉES OH MY PROF

Document interne de référence

Communication professionnelle - Confidentialité - Serveur interne - RGPD - Supervision informatique
SWALI à Avignon

Organisme	OH MY PROF - El Marina CUMINO
Activité	Organisme de formation en langues vivantes : anglais et italien
Version	1.0
Date de création	28/06/2026
Date de mise à jour	28/06/2026
Responsable	Marina CUMINO

Document à usage interne, pouvant être présenté comme élément de preuve organisationnelle dans le cadre de la démarche qualité.

Sommaire

1. Identification de l'organisme
 2. Objet de la charte
 3. Champ d'application
 4. Principes généraux de communication
 5. Communication avec les apprenants
 6. Communication avec les partenaires, financeurs et institutions
 7. Communication écrite : emails, courriers, SMS et messageries
 8. Communication numérique et réseaux sociaux
 9. Confidentialité des échanges
 10. Gestion documentaire et traçabilité
 11. Utilisation des équipements informatiques
 12. Sécurisation du serveur interne
 13. Protection des données personnelles et RGPD
 14. Supervision informatique par SWALI à Avignon
 15. Gestion des incidents informatiques
 16. Bonnes pratiques obligatoires
 17. Comportements interdits ou à éviter
 18. Archivage et conservation des données
 19. Communication et situations de handicap
 20. Communication avec les sous-traitants et intervenants
 21. Utilisation des outils en ligne et plateformes professionnelles
 22. Mise à jour de la charte
 23. Engagement de la responsable de l'organisme
 24. Validation
- Annexes pratiques

1. Identification de l'organisme

OH MY PROF est un organisme de formation spécialisé dans l'enseignement des langues vivantes, principalement l'anglais et l'italien.

L'organisme accompagne différents publics :

- apprenants adultes ;
- salariés ;
- demandeurs d'emploi ;
- apprenants inscrits dans le cadre du CPF ;
- particuliers ;
- groupes associatifs ;
- structures partenaires ;
- financeurs et institutions.

OH MY PROF s'appuie sur des valeurs fortes : **bienveillance, qualité pédagogique, intégrité, confidentialité, respect, innovation, pédagogie positive** et conviction que **l'on peut apprendre à tout âge.**

Idée centrale

Cette charte constitue un document interne de référence. Elle fixe les règles de communication, d'usage informatique, de sécurisation des données et de protection des informations professionnelles.

2. Objet de la charte

La présente charte a pour objectif de définir les bonnes pratiques applicables au sein de OH MY PROF en matière de :

- communication professionnelle interne et externe ;
- confidentialité des échanges ;
- utilisation des outils informatiques ;
- sécurisation des données stockées sur le serveur interne ;
- protection des données personnelles ;
- traçabilité administrative et pédagogique ;
- gestion des incidents informatiques ;
- supervision des postes de travail par une entreprise spécialisée.

Elle vise à garantir une organisation claire, cohérente et sécurisée, adaptée à une structure de formation à taille humaine.

Cette charte peut également servir d'élément de preuve dans le cadre de la démarche qualité de OH MY PROF, notamment au titre de l'organisation interne, de la gestion documentaire, de la traçabilité des échanges et de la protection des données.

3. Champ d'application

La présente charte s'applique à l'ensemble des situations professionnelles liées à l'activité de OH MY PROF, notamment :

- échanges avec les apprenants ;
- échanges avec les prospects ;
- échanges avec les financeurs, OPCO, institutions et certificateurs ;
- échanges avec les sous-traitants, prestataires et partenaires ;
- gestion des inscriptions, conventions, contrats, feuilles d'émargement et attestations ;
- gestion des évaluations, bilans, suivis pédagogiques et certifications ;
- gestion des réclamations, absences, demandes particulières ou situations sensibles ;
- utilisation des ordinateurs, serveurs, outils numériques et plateformes professionnelles ;
- stockage, classement, sauvegarde, archivage et suppression des documents.

Elle s'applique à toute personne amenée à intervenir pour OH MY PROF ou à accéder à des informations professionnelles liées à l'activité de l'organisme.

4. Principes généraux de communication

La communication de OH MY PROF doit être :

Principe	Application concrète
Claire	Messages compréhensibles, structurés et adaptés au destinataire.
Professionnelle	Échanges conformes à l'image de l'organisme et aux engagements qualité.
Bienveillante	Formulations favorisant un climat de confiance et d'apprentissage.
Respectueuse	Aucun propos discriminatoire, agressif, humiliant ou déplacé.
Confidentielle	Informations personnelles, pédagogiques ou financières protégées.
Traçable	Conservation des échanges importants ayant une valeur administrative, pédagogique, financière ou qualité.
Cohérente	Respect de l'identité visuelle, du ton et des documents officiels de OH MY PROF.

La communication de OH MY PROF doit refléter une structure sérieuse, accessible et humaine. Le ton attendu est professionnel, rassurant et précis, sans froideur administrative excessive.

5. Communication avec les apprenants

5.1. Posture attendue

Les échanges avec les apprenants doivent préserver un climat favorable à l'apprentissage.

- accueillante ;
- bienveillante ;
- respectueuse du rythme d'apprentissage ;
- encourageante ;
- non jugeante ;
- claire sur les objectifs et les attendus.

Les apprenants doivent recevoir des informations compréhensibles sur le déroulement de la formation, les objectifs pédagogiques, les modalités d'évaluation, les horaires, les absences, les supports utilisés, les certifications éventuelles, ainsi que les modalités administratives et financières.

5.2. Informations sensibles

Les informations relatives à un apprenant sont strictement confidentielles, notamment :

- coordonnées personnelles ;
- situation professionnelle ;
- situation de financement ;
- difficultés pédagogiques ;
- situation de handicap ;
- résultats d'évaluation ;
- données de certification ;
- absences ;
- échanges liés à une réclamation.

Ces informations ne doivent être communiquées qu'aux personnes ou organismes légitimement concernés, dans le respect du cadre applicable.

5.3. Réclamations et difficultés

Toute réclamation ou difficulté doit être traitée avec sérieux, calme et méthode.

- accuser réception de la demande ;
- reformuler le problème si nécessaire ;
- identifier les éléments factuels ;
- proposer une réponse adaptée ;
- conserver une trace de l'échange ;
- éviter tout ton défensif ou émotionnel.

Point de vigilance

Une réclamation ne doit jamais être minimisée. Elle doit être identifiée, documentée et traitée, sans emballement ni réponse improvisée.

6. Communication avec les partenaires, financeurs et institutions

Les échanges avec les partenaires, financeurs, OPCO, certificateurs, institutions et organismes associés doivent être réalisés avec une attention particulière.

Sont notamment concernés : OPCO, organismes financeurs, certificateurs, plateformes de gestion, structures associatives, prestataires, sous-traitants, organismes de contrôle ou d'audit.

Les communications doivent être :

- factuelles ;
- documentées ;
- datées ;
- conservées lorsque nécessaire ;
- cohérentes avec les documents officiels de OH MY PROF.

Les informations transmises doivent être vérifiées avant envoi, notamment lorsqu'elles concernent les conventions, contrats, dates de formation, heures réalisées, feuilles d'émargement, attestations, factures, évaluations, certifications et éléments liés à la démarche qualité.

7. Communication écrite : emails, courriers, SMS et messageries

7.1. Emails professionnels

Les emails envoyés par OH MY PROF doivent comporter :

- un objet clair ;
- une formule d'appel adaptée ;
- un contenu structuré ;
- des informations précises ;
- une formule de politesse ;
- une signature professionnelle ;
- les pièces jointes nécessaires, correctement nommées.

Les emails importants doivent être conservés lorsqu'ils concernent une inscription, une demande de financement, une convocation, une convention, une absence, une réclamation, un bilan, une certification, une facture ou un échange avec un financeur ou un partenaire.

7.2. SMS et messageries instantanées

Les SMS et messages instantanés peuvent être utilisés pour des échanges simples et pratiques : rappel de cours, confirmation rapide, information logistique, retard, absence ou modification ponctuelle.

Ils ne doivent pas remplacer les emails ou documents officiels pour les informations importantes. Pour les sujets sensibles ou engageants, l'email professionnel reste privilégié.

7.3. Délais de réponse

OH MY PROF s'efforce de répondre dans un délai raisonnable aux sollicitations professionnelles. Les demandes urgentes, administratives ou liées à un financement doivent être traitées prioritairement.

En cas d'absence ou d'impossibilité de réponse immédiate, un message d'attente ou une information claire peut être transmis.

8. Communication numérique et réseaux sociaux

La communication publique de OH MY PROF doit rester cohérente avec l'image de l'organisme.

- respecter une expression professionnelle ;
- ne pas publier d'informations personnelles sans autorisation ;
- ne pas diffuser de photo ou vidéo d'un apprenant sans accord préalable ;
- vérifier les informations avant publication ;
- éviter les polémiques inutiles ;
- conserver un ton constructif ;
- protéger l'image de l'organisme.

Toute publication doit respecter les valeurs de OH MY PROF : bienveillance, respect, qualité, ouverture et accessibilité.

9. Confidentialité des échanges

La confidentialité est un principe essentiel de OH MY PROF. Les informations obtenues dans le cadre de l'activité professionnelle ne doivent pas être divulguées à des tiers non autorisés.

Sont notamment considérées comme confidentielles :

- données personnelles des apprenants ;
- informations pédagogiques ;
- résultats d'évaluation ;
- données de certification ;
- informations financières ;
- documents administratifs ;
- conventions et contrats ;
- échanges avec les financeurs ;

- informations relatives aux réclamations ;
- informations internes de l'organisme.

Les documents contenant des données sensibles doivent être stockés dans des espaces sécurisés et accessibles uniquement aux personnes autorisées.

10. Gestion documentaire et traçabilité

OH MY PROF met en place une organisation documentaire permettant de garantir le classement, la disponibilité, la protection, la mise à jour, l'archivage et la suppression des documents devenus inutiles ou obsolètes.

10.1. Documents concernés

- programmes de formation ;
- conventions ;
- contrats ;
- devis ;
- factures ;
- feuilles d'émargement ;
- attestations ;
- certificats de réalisation ;
- évaluations ;
- bilans pédagogiques ;
- questionnaires de satisfaction ;
- documents Qualiopi ;
- échanges avec les financeurs ;
- documents relatifs aux sous-traitants ;
- documents administratifs internes.

10.2. Règles de nommage

Les fichiers doivent être nommés de manière claire et cohérente.

Structure recommandée

AAAA-MM-JJ_NomApprenant_TypeDocument_Formation

Exemples :

2026-09-15_DUPONT_Convention_AnglaisB1

2026-10-02_MARTIN_Emargement_ItalienA2

2026-11-20_DURAND_BilanPedagogique_AnglaisCPF

Un bon nom de fichier évite de jouer à la chasse au trésor dans le serveur. Le trésor, ici, c'est surtout de ne pas perdre vingt minutes à chercher une convention.

11. Utilisation des équipements informatiques

Les ordinateurs, serveurs, périphériques et outils numériques utilisés par OH MY PROF doivent être employés dans un cadre professionnel ou compatible avec l'activité de l'organisme.

11.1. Règles générales

- verrouiller l'ordinateur en cas d'absence ;
- ne pas partager ses mots de passe ;
- éviter les connexions sur des réseaux publics non sécurisés ;
- ne pas installer de logiciel non vérifié ;
- maintenir les équipements à jour ;
- signaler toute anomalie ;
- protéger les documents contenant des données sensibles ;
- éviter l'enregistrement de fichiers professionnels sur des supports non sécurisés.

11.2. Mots de passe et accès

Les mots de passe doivent être suffisamment robustes, différents selon les outils utilisés, non communiqués à des tiers, renouvelés en cas de doute et stockés de manière sécurisée lorsqu'un gestionnaire de mots de passe est utilisé.

Lorsque l'outil le permet, la double authentification ou authentification multifacteur doit être activée. Les accès doivent être strictement limités aux besoins professionnels.

12. Sécurisation du serveur interne

OH MY PROF utilise un serveur interne pour stocker et organiser ses données professionnelles.

Ce serveur contient ou peut contenir des documents administratifs, pédagogiques, financiers, CPF, Qualiopi, des données d'apprenants, des conventions, contrats, évaluations, attestations, supports de formation et archives professionnelles.

12.1. Principes de sécurisation

Les données enregistrées sur le serveur interne doivent être protégées contre :

- l'accès non autorisé ;
- la perte ;
- la suppression accidentelle ;
- la modification non souhaitée ;
- le vol ;
- la panne matérielle ;
- l'infection par logiciel malveillant ;
- la divulgation non maîtrisée.

12.2. Organisation du serveur

L'organisation du serveur doit permettre une lecture claire des dossiers. Une arborescence structurée peut être utilisée :

Dossier	Contenu principal
01_ADMINISTRATION	Documents internes, pièces d'identification, courriers de référence.
02_APPRENANTS	Dossiers individuels, inscriptions, échanges importants.
03_FORMATIONS	Programmes, supports, progressions, documents pédagogiques.
04_CPF_CERTIFICATIONS	Dossiers CPF, certification CLOE, éléments de preuve.
05_QUALIOPI	Procédures, indicateurs, preuves, veille, audits.
06_FACTURATION	Devis, factures, paiements, justificatifs.
07_PARTENAIRES	OPCO, financeurs, institutions, partenaires.
08_SOUS-TRAITANTS	Contrats, suivis, livrables, évaluations.
09_COMMUNICATION	Modèles, visuels, emails types, supports publics.
10_ARCHIVES	Documents clôturés à conserver selon leur nature.

Les dossiers contenant des informations sensibles doivent être clairement identifiés et protégés par des droits d'accès adaptés.

12.3. Sauvegardes

Les données importantes doivent faire l'objet de sauvegardes régulières. Les sauvegardes doivent permettre, en cas de problème, de récupérer les documents essentiels à l'activité : documents apprenants, justificatifs de formation, documents comptables, pièces qualité, documents contractuels et supports pédagogiques.

Les sauvegardes doivent être vérifiées périodiquement afin de s'assurer qu'elles sont exploitables.

Point de vigilance

Une sauvegarde non testée, c'est un peu comme un parapluie oublié dans la voiture : rassurant sur le papier, inutile sous l'orage.

13. Protection des données personnelles et RGPD

OH MY PROF traite des données personnelles dans le cadre de son activité d'organisme de formation.

Ces données peuvent concerner l'identité des apprenants, leurs coordonnées, leur situation professionnelle, leurs informations de financement, leur parcours de formation, leurs résultats d'évaluation, leurs données de certification, leurs absences, leurs documents administratifs, leurs échanges pédagogiques et les informations liées à des besoins particuliers.

13.1. Principes applicables

- collecter uniquement les données nécessaires ;
- informer les personnes concernées de l'usage de leurs données ;
- utiliser les données pour une finalité déterminée ;
- limiter l'accès aux données ;
- protéger les documents sensibles ;
- conserver les données pendant une durée adaptée ;
- permettre l'exercice des droits des personnes ;
- supprimer ou archiver les données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

13.2. Droits des personnes

Les personnes concernées peuvent demander, selon le cadre applicable, l'accès à leurs données, la rectification d'informations inexacts, l'effacement de certaines données lorsque cela est possible, la limitation de certains traitements et des informations sur l'usage de leurs données.

Toute demande relative aux données personnelles doit être traitée avec sérieux, dans un délai raisonnable et conformément aux obligations applicables.

13.3. Transmission à des tiers

Les données personnelles ne doivent pas être transmises à des tiers non autorisés.

Elles peuvent être communiquées uniquement lorsque cela est nécessaire, par exemple à un financeur, un OPCO, un certificateur, une plateforme de gestion, un sous-traitant autorisé, un prestataire technique intervenant dans un cadre défini ou une autorité compétente lorsque cela est légalement requis.

La transmission doit rester limitée aux informations strictement nécessaires.

14. Supervision informatique par SWALI à Avignon

Les ordinateurs utilisés dans le cadre de l'activité professionnelle de OH MY PROF peuvent faire l'objet d'une supervision, d'une assistance, d'une maintenance ou d'un accompagnement technique par une entreprise spécialisée : **SWALI, située à Avignon.**

Cette intervention vise notamment :

- la sécurité du matériel informatique ;
- la prévention des dysfonctionnements ;
- l'assistance technique ;
- la maintenance des postes de travail ;
- le contrôle du bon fonctionnement des équipements ;
- la protection contre les risques informatiques ;
- l'accompagnement en cas d'incident ;

- l'appui technique en cas de suspicion de problème informatique.

La supervision ou maintenance réalisée par SWALI s'inscrit dans une logique de prévention et de sécurisation du système informatique de OH MY PROF.

Limite importante

Cette supervision ne dispense pas OH MY PROF de maintenir des pratiques internes rigoureuses : confidentialité, mots de passe, classement, protection des accès, sauvegardes et vigilance face aux emails frauduleux.

Si SWALI est amenée à accéder à des données personnelles ou à des informations confidentielles dans le cadre de ses interventions, cet accès doit rester strictement limité aux nécessités techniques de la mission.

Il est recommandé de formaliser avec SWALI le périmètre d'intervention, les conditions d'accès aux équipements, les obligations de confidentialité, les mesures de sécurité appliquées, les modalités d'intervention à distance ou sur site et les responsabilités respectives de chaque partie.

15. Gestion des incidents informatiques

Un incident informatique doit être traité rapidement afin de limiter les conséquences possibles.

Sont notamment considérés comme incidents : suspicion de piratage, ordinateur infecté, email frauduleux, perte ou vol d'un ordinateur, perte de données, suppression accidentelle, accès non autorisé, fuite d'informations, dysfonctionnement grave du serveur, anomalie sur un logiciel professionnel ou comportement inhabituel d'un poste de travail.

15.1. Réflexes immédiats

1. ne pas paniquer ;
2. cesser l'action suspecte ;
3. ne pas cliquer sur d'autres liens ;
4. déconnecter si nécessaire l'équipement du réseau ;
5. conserver les preuves disponibles ;
6. contacter le prestataire informatique si besoin ;
7. évaluer les données potentiellement concernées ;
8. documenter l'incident ;
9. prendre les mesures correctives nécessaires.

15.2. Traçabilité de l'incident

Tout incident significatif doit être documenté. Le suivi peut comprendre : date et heure de détection, nature de l'incident, équipement concerné, données potentiellement touchées, actions réalisées, personne ou prestataire contacté, solution appliquée et mesures préventives décidées.

15.3. Violation de données personnelles

Si un incident entraîne ou peut entraîner une perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité de données personnelles, OH MY PROF doit évaluer le niveau de risque pour les personnes concernées.

Selon la gravité, des démarches spécifiques peuvent être nécessaires, notamment une documentation interne, une notification à l'autorité compétente ou une information des personnes concernées.

16. Bonnes pratiques obligatoires

Domaine	Bonne pratique attendue
Emails	Vérifier le destinataire avant l'envoi, surtout en cas de pièce jointe sensible.
Mots de passe	Utiliser des mots de passe robustes et différents selon les outils.
Ordinateur	Verrouiller la session en cas d'absence.
Serveur interne	Classer les fichiers dans les bons dossiers.
Données sensibles	Limitier l'accès aux seules personnes autorisées.
Pièces jointes	Ne pas ouvrir un fichier suspect ou inattendu.
Sauvegardes	Vérifier régulièrement que les sauvegardes sont bien réalisées.
Documents obsolètes	Archiver ou supprimer selon leur nature.
Réclamations	Conserver une trace écrite du traitement.
Réseaux sociaux	Ne pas publier d'informations personnelles sans autorisation.

17. Comportements interdits ou à éviter

- transmettre des données apprenants à une personne non autorisée ;
- partager ses identifiants ;
- enregistrer des documents sensibles sur un support non sécurisé ;
- utiliser une messagerie personnelle pour des échanges administratifs sensibles ;
- laisser un ordinateur professionnel ouvert sans surveillance ;
- installer des logiciels non vérifiés ;
- cliquer sur des liens suspects ;
- ouvrir des pièces jointes douteuses ;
- diffuser des photos ou vidéos d'apprenants sans autorisation ;
- conserver indéfiniment des documents devenus inutiles ;

- mélanger documents personnels et documents professionnels sensibles ;
- supprimer un document important sans vérification préalable ;
- répondre à une réclamation sur un ton émotionnel ou agressif.

18. Archivage et conservation des données

Les documents professionnels doivent être conservés pendant une durée adaptée à leur nature et à leur utilité.

Les durées de conservation doivent tenir compte des obligations administratives, comptables, des obligations liées aux financeurs, des exigences qualité, des besoins de preuve, des droits des personnes concernées et de la finalité initiale de la collecte.

Les données personnelles ne doivent pas être conservées indéfiniment. Lorsque les documents ne sont plus nécessaires, ils doivent être supprimés de manière sécurisée ou archivés si une conservation reste justifiée.

Les archives doivent être organisées, datées et accessibles uniquement en cas de besoin légitime.

19. Communication et situations de handicap

OH MY PROF accorde une attention particulière aux situations individuelles pouvant nécessiter une adaptation.

Les échanges relatifs à une situation de handicap, une difficulté d'apprentissage, une contrainte personnelle ou un besoin spécifique doivent être traités avec discrétion, respect, confidentialité, écoute, absence de jugement et recherche de solution adaptée.

Ces informations ne doivent être partagées qu'avec les personnes strictement concernées par l'adaptation ou le suivi du parcours.

20. Communication avec les sous-traitants et intervenants

Lorsqu'un sous-traitant ou intervenant extérieur intervient pour OH MY PROF, les règles suivantes doivent être respectées :

- communication claire du cadre d'intervention ;
- transmission limitée aux informations nécessaires ;
- respect de la confidentialité ;
- conservation des documents utiles ;
- suivi des prestations réalisées ;
- retour pédagogique lorsque nécessaire ;
- respect des exigences qualité de OH MY PROF.

Les sous-traitants ne doivent accéder qu'aux données strictement nécessaires à leur mission. Ils doivent s'engager à respecter la confidentialité des informations portées à leur connaissance.

21. Utilisation des outils en ligne et plateformes professionnelles

OH MY PROF peut utiliser différents outils numériques : messagerie professionnelle, plateformes pédagogiques, outils de gestion administrative, outils de certification, espaces de stockage, logiciels bureautiques, solutions de visioconférence et outils de communication.

L'utilisation de ces outils doit respecter les principes suivants :

- accès sécurisé ;
- identifiants confidentiels ;
- données limitées au nécessaire ;
- déconnexion après usage sur les postes partagés ;
- vigilance sur les exports de données ;
- contrôle des pièces téléchargées ;
- archivage des éléments importants.

22. Mise à jour de la charte

La présente charte doit être relue et mise à jour régulièrement.

Une mise à jour peut être nécessaire en cas de changement d'organisation interne, changement de prestataire informatique, modification des outils utilisés, évolution des pratiques de communication, nouvelle exigence qualité, incident informatique, évolution réglementaire, modification de l'arborescence documentaire ou changement dans les modalités de stockage ou de sauvegarde.

La mise à jour doit être datée afin de conserver une traçabilité.

23. Engagement de la responsable de l'organisme

En tant que responsable de OH MY PROF, Marina CUMINO s'engage à :

- respecter les principes définis dans la présente charte ;
- maintenir une communication claire, professionnelle et bienveillante ;
- protéger les données personnelles et professionnelles ;
- veiller à la sécurisation des outils informatiques ;
- limiter l'accès aux informations sensibles ;
- conserver les documents nécessaires à la traçabilité ;
- traiter les incidents avec sérieux ;
- mettre à jour les pratiques internes lorsque cela est nécessaire.

Cette charte traduit la volonté de OH MY PROF de maintenir une organisation professionnelle, fiable et respectueuse des personnes accompagnées.

24. Validation

Fait à	Cairanne
Le	28/06/2026
Responsable de l'organisme	Marina CUMINO - OH MY PROF

Signature et cachet :



Annexe 1 : rappel des bonnes pratiques essentielles

À faire systématiquement

- Verrouiller son ordinateur en cas d'absence.
- Utiliser des mots de passe solides.
- Activer la double authentification lorsque possible.
- Classer les fichiers au bon endroit.
- Sauvegarder les documents importants.
- Vérifier les destinataires avant envoi.
- Protéger les données sensibles.
- Conserver les échanges importants.
- Signaler rapidement toute anomalie informatique.
- Mettre à jour la charte si les pratiques évoluent.

À éviter absolument

- Partager ses mots de passe.
- Envoyer un document sensible au mauvais destinataire.
- Stocker des données apprenants sur un support non protégé.
- Cliquer sur un lien suspect.
- Installer un logiciel inconnu.
- Publier une photo d'apprenant sans accord.
- Conserver indéfiniment des données devenues inutiles.
- Mélanger fichiers personnels et professionnels sensibles.
- Négliger une alerte informatique.
- Laisser une réclamation sans trace écrite.

Annexe 2 : fiche réflexe en cas d'incident informatique

Date	
Heure	
Poste ou outil concerné	
Personne ayant constaté l'incident	

Nature de l'incident	À cocher / préciser
☐ Email suspect	
☐ Pièce jointe douteuse	
☐ Virus ou logiciel malveillant suspecté	
☐ Perte de données	
☐ Suppression accidentelle	
☐ Accès non autorisé	
☐ Perte ou vol de matériel	
☐ Dysfonctionnement serveur	
☐ Fuite potentielle de données	
☐ Autre	

Données concernées	À cocher / préciser
☐ Données apprenants	
☐ Données administratives	
☐ Données financières	
☐ Données pédagogiques	
☐ Données CPF / certification	
☐ Documents Qualiopi	
☐ Autre	

Actions immédiates réalisées	Commentaire
☐ Arrêt de l'action suspecte	
☐ Déconnexion du réseau	
☐ Capture ou conservation des preuves	
☐ Contact du prestataire informatique	
☐ Changement de mot de passe	
☐ Vérification des sauvegardes	
☐ Information de la responsable	
☐ Autre	

Prestataire contacté	SWALI - Avignon
Date et heure du contact	
Mode de contact	
Réponse ou intervention prévue	
Mesures correctives	
Mesures préventives	
Date de clôture de l'incident	
Signature	

Annexe 3 : références utiles à vérifier annuellement

Ces références sont proposées comme repères pratiques.

Elles doivent être vérifiées et actualisées régulièrement, notamment en cas d'évolution réglementaire ou de modification des pratiques internes.

Source	Utilité pour la charte
CNIL - Sécurité des données personnelles	Repères pratiques sur la sécurisation des accès, des postes, des sauvegardes et des incidents.
CNIL - Mots de passe et authentification multifacteur	Bonnes pratiques pour les mots de passe, la double authentification et les accès.
CNIL - Durées de conservation	Rappel du principe : conserver les données uniquement pendant une durée adaptée à la finalité.
CNIL - Violation de données personnelles	Repères concernant la documentation interne et, si nécessaire, la notification sous 72 heures lorsqu'un risque est identifié.
Contrat ou devis SWALI	À conserver pour préciser le périmètre exact de supervision, maintenance ou assistance informatique.