Actions de sécurité suite à la perte ou au vol de matériel informatique ou Télécom

La perte ou le vol d'un matériel informatique ou télécom peut porter atteinte à la sécurité du SI de RTE mais également constituer une violation de données à caractère personnel si le matériel concerné contient des données personnelles.

Cette Fiche Pratique décrit les actions à réaliser dès que vous constatez la disparition d'un matériel informatique ou télécom RTE comportant des données RTE ou des données personnelles.

☐ Pour une synthèse consultez la fiche « **Que faire en cas de perte ou vol d'un équipement** **»**

Les principaux matériels informatiques concernés sont notamment :

- Les postes de travail RTE (fixes ou portables)
- Les iPhones et iPads professionnels
- Les supports amovibles (clés USB et disques durs externes)
- Les tokens RSA
- Les serveurs
- Les routeurs…

A ce titre, les équipements informatiques ne comportant pas de données, tels que des souris, des claviers ou encore des écrans, sont exclus de ce périmètre.

Attention : cette liste n'est pas exhaustive.

Nota : Les actions décrites dans cette Fiche Pratique concernent uniquement les équipements informatiques ou télécom du domaine tertiaire (bureautique).
Cette Fiche Pratique s'adresse à l'ensemble des utilisateurs du SI (y compris les prestataires, stagiaires…).

☐ Signalement de la perte ou du vol d'un matériel au Centre de Services

Dès lors que vous constatez la disparition d'un matériel informatique ou télécom, qu'il s'agisse d'une perte ou d'un vol, **contactez sans attendre le Centre de Services au 0 810 810 703 (en jours ouvrés, de 7h à 20h)**.

Votre interlocuteur vous posera un certain nombre de questions, notamment sur le matériel qui a disparu ainsi que sur les circonstances de la disparition. Soyez le plus précis possible dans vos réponses. De cette manière, les mesures adéquates pourront être prises rapidement.

Votre interlocuteur vous demandera également de confirmer l'adresse e-mail à laquelle il pourra vous faire parvenir un questionnaire que vous devrez impérativement remplir dans le cadre de la perte ou du vol du matériel. Si vous n'avez pas accès à votre messagerie d'entreprise, vous pouvez indiquer au Centre

de Services une autre adresse e-mail (ex. : adresse e-mail de votre responsable, adresse e-mail de votre ARSI ou encore votre adresse e-mail personnelle[1]).

☐ Réponse au questionnaire de Sécurité du SI / RGPD sous le délai imparti

Après avoir signalé la disparition du matériel au Centre de Service, vous recevrez un questionnaire permettant aux équipes en charge de la Sécurité du SI et des aspects RGPD de qualifier le niveau de risque associé à la disparition de l'équipement.

Ce questionnaire est pré-renseigné : il contient les réponses que vous avez apportées à l'interlocuteur du Centre de Services.

Vérifiez les réponses qui ont été pré-renseignées, complétez les informations manquantes et renvoyez le questionnaire par e-mail aux interlocuteurs indiqués dans le questionnaire sous le délai maximal précisé ci-dessous.

Important

En cas de suspicion de risque au regard du RGPD[2], le questionnaire est à renvoyer sous maximum 12H.

Dans les autres cas, le questionnaire est à renvoyer sous maximum 72H.

Soyez le plus précis possible dans les réponses que vous précisez dans le questionnaire, notamment en ce qui concerne la nature des données stockées ainsi que les circonstances de la disparition (ex. : mots de passe présents à proximité de l'équipement dérobé, session ouverte au moment de la disparition…).

☐ Déclaration sur l'honneur de perte (en cas de perte)

En cas de perte du matériel, rédigez et signez une déclaration sur l'honneur de perte de matériel et transmettez-la, dans les plus brefs délais, à votre ARSI.

Info

Vous trouverez ici le modèle de déclaration sur l'honneur de perte à utiliser.

---

[1] Votre adresse e-mail sera uniquement utilisée pour vous envoyer le questionnaire de Sécurité du SI/RGPD. Elle ne sera pas conservée dans les systèmes.
[2]La suspicion d'un impact au regard du RGPD est déterminée par le Centre de Services, au moment de l'appel de l'utilisateur, sur la base des réponses apportées aux questions posées.

Pour plus d'information, n'hésitez pas à contacter votre ARSI.

☐ Dépôt de plainte (en cas de vol)

En cas de vol, une plainte doit être déposée et votre ARSI doit disposer du récépissé du dépôt de plainte.

Modalités de dépôt de plainte :

Un salarié RTE ne peut déposer plainte au nom de RTE que s'il dispose d'une délégation de représentation de RTE dans le domaine de la protection des biens.

Les modalités de dépôt de plainte peuvent varier selon votre site.

Pour prendre connaissance des démarches à réaliser, contactez votre ARSI.

☐ Cas particulier des iPhones personnels enrôlés

L' « enrôlement » vous permet d'accéder à votre messagerie de RTE depuis votre iPhone personnel.

La perte ou le vol d'un iPhone personnel qui a été enrôlé représente un risque pour la sécurité du SI de RTE.

Si vous perdez ou vous faites voler votre iPhone personnel et que celui-ci était enrôlé, connectez-vous sans délais à l'application P3S et effacez votre iPhone de l'application. En effet, les gestes techniques sur votre iPhone personnel ne peuvent pas être réalisés par le Centre de Services.

Pour ce faire :

- Ouvrez l'application P3S (cliquez ici pour accéder à P3S)
- Allez dans l'onglet « iPhone Authent' » et, dans la liste des équipements enregistrés en bas de la page, cliquez sur le bouton « Révoquer », à droite de la ligne correspondant à votre iPhone personnel qui a été enrôlé :

- Ensuite, allez dans l'onglet « Accès messagerie iPhone » et, dans la liste des équipements enregistrés en bas de la page, cliquez sur l'icône en forme de

croix, à droite de la ligne correspondant à votre iPhone personnel qui a été enrôlé :

Astuce

Localisation et effacement des données stockées sur votre iPhone

Si l'application « Localiser mon iPhone » était activée au moment de la disparition de votre iPhone, vous pouvez l'utiliser pour tenter de retrouver votre terminal mais aussi pour effacer immédiatement à distance les données qu'il contient.

Comment savoir si cette option est activée sur un iPhone ?

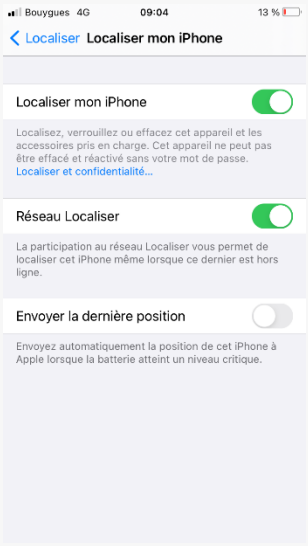
Dans « Réglages », cliquez sur votre nom :

Ensuite, cliquez sur « Localiser » :

L'option « Localiser mon iPhone » doit être activée.

Si ce n'est pas le cas, pour l'activer, cliquez sur « Localiser mon iPhone » :

Enfin, activez l'option « Localiser mon iPhone »



Si l'option « Localiser mon iPhone » était activée sur votre iPhone qui a disparu, connectez-vous à votre espace iCloud ou utilisez l'application « Localiser mon iPhone » sur l'un de vos autres appareils iOS.

Dans votre espace iCloud ou sur votre application :

- Sélectionnez ensuite votre iPhone qui a disparu et essayez de le localiser
- Si vous ne retrouvez pas votre iPhone, activez le mode perdu : il permet de verrouiller l'écran de votre iPhone à distance.
- Ensuite, effacez à distance les données de votre appareil (attention : le téléphone ne pourra alors plus être localisé).

Nota : Si l'iPhone est désactivé ou hors ligne, il est tout de même possible d'activer le mode perdu, de le verrouiller ou de l'effacer à distance. Ces actions seront appliquées dès que l'appareil sera en ligne.

Attention : Si vous supprimez l'appareil de votre compte toute personne en possession de celui-ci est alors en mesure de l'activer et de l'utiliser. Si celui-ci était hors ligne ou désactivé, les mesures de sécurité ne pourront pas être appliquées (effacement des données...).

Conseil

Suspension de votre ligne téléphonique personnelle

En cas de perte ou de vol de votre téléphone personnel, rapprochez-vous de votre opérateur pour faire suspendre votre ligne téléphonique.

Attention : une fois votre ligne suspendue, vous ne pourrez plus procéder à l'effacement à distance de votre terminal.

Astuce

Modification des mots de passe utilisés sur votre téléphone

N'oubliez pas de protéger les données qui étaient stockées dans votre téléphone personnel :

- Modifiez le mot de passe associé à votre compte iCloud (le cas échéant).
- Modifiez les mots de passe des différents comptes des applications auxquelles vous accédiez depuis votre iPhone.

Pour plus d'information, contactez votre ARSI.