

Table des matières

Introduction.....	3
1. LES REGLES D'OCTROI : qui, quoi et comment ?	3
⇒ Généralités	3
⇒ Les Familles D'utilisateurs	5
⇒ Le Matériel	6
Type de matériel.....	6
Appareil personnel	6
Durée de vie d'un appareil	7
Prêt de matériel.....	7
⇒ Les forfaits et dispositions particulières.....	8
Description des forfaits	8
Ajustement des forfaits à la consommation & visualisation	8
Déplacement à l'international.....	9
⇒ Les procédures à suivre	9
Processus de nouvelle attribution	9
Processus de renouvellement de téléphone mobile.....	9
Processus d'octroi suite à un changement de fonction ou d'affectation	10
Processus de retour du téléphone mobile	10
2. LES REGLES D'UTILISATION	11
⇒ Diffusion du numéro de mobile :	11
⇒ Utilisation professionnelle – configuration	11
⇒ Utilisation du WIFI versus la connexion 4G/5G:	11
⇒ Suivi de la consommation/ comptabilisation	12
3. LES ANNEXES	13
⇒ Pays inclus / Exclus des forfaits	13
⇒ Autres formulaires ou liens	14

Introduction

Ce document concerne l'usage des téléphones mobiles ou clé 4G/5G pour tout agent titulaire ou sous contrat de travail à l'Université de Strasbourg quel que soit le service, la composante ou l'unité de recherche de rattachement de ce dernier.

1. LES REGLES D'OCTROI : qui, quoi et comment ?

→ Généralités

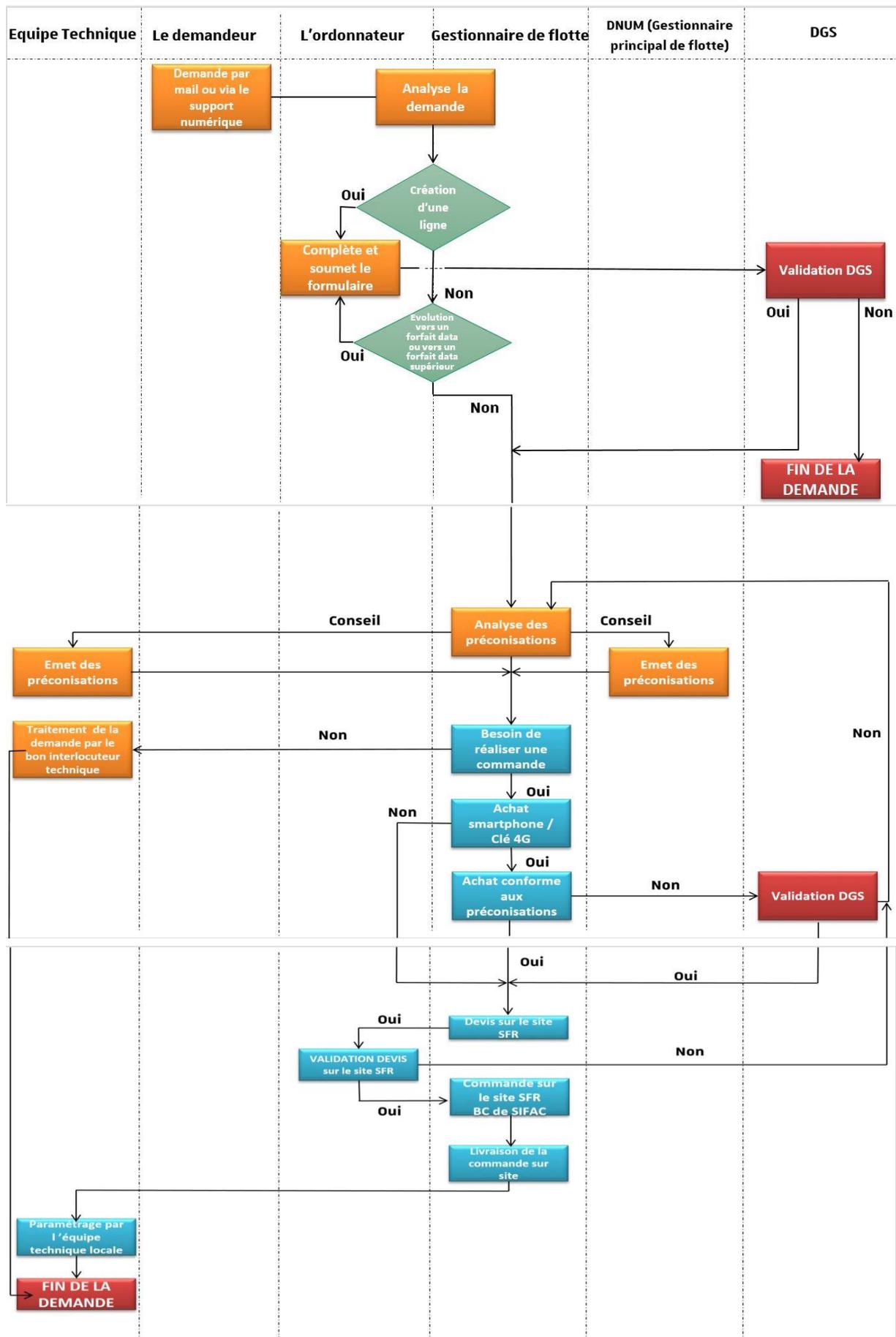
Ce chapitre a pour vocation de présenter de façon générale les règles d'octroi des moyens de communication mobiles (téléphones, smartphones, clés 4G/5G...).

On distingue pour l'application des règles d'octroi les acteurs suivants :

- L'agent demandeur est à l'origine de la demande.
- Le gestionnaire local de la flotte analyse la demande du demandeur, établit les devis et le bon de commande **
 - Ce rôle est souvent tenu par un responsable financier
- L'ordonnateur analyse la demande avec le gestionnaire local de la flotte et valide le devis
 - Ce rôle est tenu par les responsables administratifs, les responsables de services et les doyens
- Le référent technique local réalise l'assistance technique auprès du demandeur **
 - Ce rôle est tenu par des informaticiens locaux
- Le gestionnaire principal de flotte (DNum) apporte du conseil et de l'assistance aux gestionnaires locaux et aux référents techniques locaux
- La DGS valide les demandes d'achats de téléphone, d'ouverture de nouvelle ligne mobile et les évolutions de forfait

** Des gestionnaires de parc de la Direction du Numérique peuvent tenir ces rôles

Le processus d'octroi peut être schématisé de la façon suivante :



→ Les Familles D'utilisateurs

L'octroi de moyens de communication mobiles est limité aux seuls agents de l'université en ayant un besoin avéré pour la fonction qu'ils ou elles occupent. L'agent doit établir ou renouveler sa demande de téléphone mobile auprès de l'ordonnateur lié à son entité de rattachement.

L'ordonnateur d'un téléphone mobile peut être :

- Le directeur de la composante, de l'unité de recherche ou du service de rattachement de l'agent demandeur ;
- Le responsable administratif de la composante, de l'unité de recherche ou du service concerné ;
- Le bureau de la Présidence ;
- La DGS.

L'ordonnateur d'un téléphone mobile appréciera la pertinence de laisser ou d'attribuer un téléphone mobile à l'agent demandeur selon les critères suivants, cumulatifs ou non:

- Nécessité de continuité de service et de communication avec la hiérarchie
- Fréquence des déplacements ou des réunions conduisant à une mobilité avérée
- Nombre de lieux de travail
- Nécessité d'astreinte hors plage horaire standard
- Responsabilité en termes de sécurité des biens et des personnes ou liée à des risques spécifiques.

L'agent demandeur est :	Critères d'octroi à apprécier:	Catégories de mobile :	Profils/ forfaits
➤ Lignes techniques		➤ sans terminal	Profil SMS / voix 24/7
➤ Membre du bureau (Président, Vice-présidents).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilité opérationnelle ➤ Mobilité forte 	➤ Téléphone mobile standard Ou <u>sur approbation du DGS</u> : ➤ Smartphone où ➤ Clé 4G/5G	Profil SMS / voix 24/7 Profil data 20Go ou plus si nécessaire
➤ Directeur de service, de composante ou de laboratoire.			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnel BiatSS ➤ Enseignants-chercheurs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nécessité de continuité de service lors des missions et déplacements ➤ Sécurité des personnels, ➤ Astreintes liées à des risques spécifiques 	➤ Téléphone mobile standard sur proposition de l'ordonnateur et approbation de la DNUM Ou <u>sur proposition de l'ordonnateur et approbation du DGS</u> : ➤ Smartphone ➤ Clé 4G/5G	Profil SMS / voix 24/7 Profil data 20Go ou plus si nécessaire

→ Le Matériel

Type de matériel

- Les **téléphones mobiles standards**, permettent uniquement de téléphoner, de prendre des photos et d'envoyer/recevoir des SMS/MMS.
 - Les **smartphones** disposent des fonctionnalités du téléphone mobile standard, mais permettent en plus de se connecter sur un réseau informatique **et d'accéder à des applications informatiques** par exemple envoi/réception de courriels, consultation de l'agenda électronique, consultation de documents.
 - **Les clés 4G/5G** permettent à un utilisateur sur PC portable (Mac, PC, Linux) d'avoir un accès à l'Internet quand une connexion WIFI n'est pas disponible.
- ❖ A noter que les smartphones avec le forfait de type profil performance 20Go peuvent remplacer la clé 4G.

Dans le cadre du marché public, l'opérateur propose plusieurs appareils dans la catégorie des téléphones standards et dans celle des smartphones. Cette liste varie selon l'évolution technique des références proposées et les conditions du marché. L'ordonnateur peut indiquer une préférence d'appareil sur sa demande d'attribution ou de renouvellement de mobile, que l'université prendra en considération ou pas. En effet, **l'université se réserve le droit d'attribuer à l'agent n'importe quel appareil disponible au moment de l'achat qui permette de répondre au besoin.**

Le catalogue du matériel proposé par l'opérateur n'étant pas restrictif, il est demandé de respecter les règles suivantes :

- ✓ Montant **maximum** d'achat pour un mobile, hors accessoires : **350€ HT**
- ✓ L'appareil retenu devra être en adéquation avec les usages de l'utilisateur
- ✓ Il respectera les recommandations de la Direction du Numérique

Un strict respect du cadre défini ci-dessus s'impose à l'ensemble de la communauté pour conjuguer harmonieusement satisfaction de vos besoins, nécessaire maîtrise des finances de l'établissement et respect des engagements contractuels et de l'encadrement juridique des achats de l'université.

Appareil personnel

Certains agents souhaitent utiliser leur appareil personnel avec un forfait téléphonique professionnel fourni par l'université.

L'université évalue cette demande. En cas d'accord, l'établissement fournira la « carte SIM » pour le forfait opérateur qui doit être sélectionné parmi les forfaits négociés au marché. Cependant, la fourniture du forfait est soumise aux mêmes critères d'octroi.

A noter que dans ce cas de figure, l'université n'intervient pas sur l'appareil personnel et ne prend pas en charge les réparations éventuelles. Elle apportera l'assistance nécessaire sur les services fournis par l'université.

L'université n'est pas tenue de remplacer à l'identique l'appareil en cas de panne totale. Les appareils seront ceux disponibles au moment de la panne.

Durée de vie d'un appareil

La durée de vie moyenne d'un appareil de téléphonie est de 4 ans.

L'agent utilisera son appareil aussi longtemps que l'appareil fonctionne et rend le service.

En deçà de 4 ans d'utilisation, le renouvellement d'un appareil se fera uniquement dans le cas de casse, de vol ou de dysfonctionnement majeur, et en tout état de cause si la réparation n'est pas possible. Un changement de téléphone pour des raisons de confort (par exemple pour l'achat d'un modèle plus récent) ne sera pas autorisé.

A cet effet, l'Université fournit à la livraison un film de protection, une coque ou housse de protection du téléphone mobile standard. Le remplacement de ces éléments en cas de détérioration incombe à l'agent.

En cas de casse ou de panne du téléphone :

L'agent doit contacter son référent technique de composante pour établir un premier diagnostic. Si nécessaire le référent prendra contact avec la Direction du Numérique (via le support numérique). La réparation peut être assurée par l'opérateur du marché de téléphonie (en fonction des conditions de garantie) ou par un prestataire de service sélectionné à cet effet.

A noter que l'agent doit prendre soin du matériel qui lui est confié. En cas de casse répétée, l'agent se verra attribuer un des téléphones neufs ou d'occasion en stock, sans possibilité de choisir un modèle particulier.

En cas de vol :

L'agent doit faire une déclaration de perte ou de vol au bureau de police le plus proche dans les **délais les plus brefs**. Il doit envoyer une copie de cette déclaration au support numérique de l'université (54321, depuis l'extérieur 03 68 85 54321, support@unistra.fr) qui fera le nécessaire pour bloquer la ligne et obtenir un remplacement du mobile dans les plus brefs délais (voir également « procédures à suivre »).

Prêt de matériel

La Direction du Numérique peut mettre à disposition des clés 4G/5G ou des téléphones mobiles de prêt en cas de besoin : déplacement spécifique, organisation d'événement.

Appeler le support numérique au 03 68 854321 ou support@unistra.fr et anticiper la demande si possible.

→ Les forfaits et dispositions particulières

Description des forfaits

En fonction du besoin de l'agent et avec l'accord de l'ordonnateur, plusieurs possibilités d'abonnement sont envisageables. **Les forfaits sont listés dans le tableau ci-dessous et sont profilés.**

À noter que les forfaits sont ré-ajustables au cas par cas si nécessaire.

Afin d'améliorer la prévention de dépassement de forfait important, l'opérateur mettra en place des alertes SMS auprès des utilisateurs afin de les prévenir sur des dépassements de forfait en cours. Ces messages ne devront pas être ignorés.

Types d'appareils et de forfaits associés selon le type d'utilisation:

Type d'appareil	abonnements	Pour quel usage ?
Sondes, gâches	Profil SMS voix 24/7 : réservé aux lignes techniques	Communications d'alertes automatiques
Téléphones mobiles standards	Profil SMS voix 24/7 : voix, SMS, MMS illimités , UE, Royaume-Uni, Suisse et Andorre. Pas de Data.	Astreinte téléphonique simple ou nécessitant l'envoi de nombreux SMS et des photos.
Smartphone	<p>En standard : Profil <i>performance 20Go</i> : voix illimité + data jusqu'à 20Go/mois (au-delà de 20Go, débit ralenti) UE, Royaume-Uni, Suisse et Andorre, couverture internationale si nécessaire.</p> <p>Connexion modem <u>Grands voyageurs</u> : Profil <i>premium</i> ou <i>traveller</i></p>	<p>Smartphone avec un usage classique (consultation des mails, agendas)</p> <p>Smartphone en usage intensif et notamment en tant que « modem » ou clé 4G pour les grands voyageurs.</p>
Clé 4G/5G	Profil data : connexion internet jusqu'à 20Go/mois	accès à Internet lors des déplacements si l'agent n'a pas de profil avec data.

Ajustement des forfaits à la consommation & visualisation

La consommation réelle de chaque titulaire est constatée chaque mois. Le titulaire de la ligne, ainsi que l'ordonnateur peuvent consulter la consommation sur le portail professionnel SFR

L'Université se réserve le droit d'adapter le forfait des agents en fonction de leur consommation réelle afin d'optimiser les coûts et les abonnements pour l'université.

Déplacement à l'international

Les titulaires de téléphones mobiles professionnels dont les fonctions nécessitent de fréquents voyages à l'étranger peuvent disposer d'abonnements « avec option internationale » spécifiques au pays ou à la zone géographique ; l'activation de cette option permet de réduire de façon drastique les coûts de communication.

Le système est adaptable et un suivi personnalisé peut être effectué par chaque gestionnaire de flotte.

La demande de mise en place doit être faite par le gestionnaire de flotte auprès de l'opérateur. Le délai technique pour l'activation d'une option est de 4h en moyenne pour un téléphone se trouvant en France. Ce délai peut aller jusqu'à 48h si l'utilisateur se trouve à l'étranger.

Une option peut être positionnée en avance (on peut par exemple préciser une date d'effet). Pour annuler cette option, il conviendra de rappeler l'opérateur pour la supprimer.

Il est important de savoir qu'à **l'étranger hors UE, Royaume-Uni, Suisse et Andorre (cf détail des pays en annexe), la consommation « data » sur un smartphone (Navigation Internet, consultation et envoi de mails, écoute de musique ou visionnage de vidéo en streaming etc.) génère des coûts très élevés pour l'établissement. Elle est donc à éviter.**

De manière générale à l'étranger, il faut privilégier la connexion aux réseaux WIFI disponibles de confiance (EduRoam, Wifi de l'opérateur).

→ Les procédures à suivre

L'Université de Strasbourg propose un téléphone mobile professionnel aux agents dont la fonction le nécessite et selon les critères évoqués dans les paragraphes précédents.

Processus de nouvelle attribution

L'agent demandeur formule sa demande d'achat ou de renouvellement auprès du gestionnaire local de la flotte.

Ils motivent et justifient leur besoin et précisent le matériel et le profil envisagés.

Toutes demandes ne respectant pas les préconisations d'octroi de matériel (montant d'achat, inadéquation du matériel au regard des besoins, casses répétées ...) seront soumises à la DGS pour avis et validation.

L'analyse du devis et sa validation sont réalisés par le gestionnaire local de la flotte et l'ordonnateur.

Le bon de commande Sifac sera établi par le gestionnaire local de la flotte.

A réception du matériel, Le référent technique local assistera si nécessaire le demandeur pour la mise en route et le paramétrage.

Processus de renouvellement de téléphone mobile

Dans le cas d'obsolescence, casse, perte, vol ou dysfonctionnement du téléphone mobile, l'ordonnateur peut demander son remplacement. Si le remplacement doit se faire sans changement de forfait, il n'y a pas

besoin de le faire valider (via la note d'opportunité) par la DGS. Dans le cas contraire, il faut suivre le même processus qu'une nouvelle attribution.

Dans le cas spécifique d'une perte ou d'un vol, il soumet sa demande au support numérique qui lui indiquera la procédure à suivre. (Déclaration de perte et dépôt de plainte à la police).

Dans le cas d'une casse, l'ordonnateur validera ou non la pertinence d'une réparation, d'un remplacement ou d'un renouvellement.

Processus d'octroi suite à un changement de fonction ou d'affectation

L'attribution d'un téléphone mobile ne peut pas être considérée comme un avantage acquis. Dans le cas où un agent qui bénéficie d'un téléphone mobile, change de service ou de fonction, il appartient donc au responsable du service d'origine d'indiquer à la Direction du Numérique le changement d'affectation et de veiller éventuellement à la restitution du mobile. Le responsable du service d'accueil, quant à lui, pourra établir une nouvelle demande d'octroi si les fonctions de l'agent le justifient (cf règles d'octroi).

Processus de retour du téléphone mobile

Lors d'un arrêt définitif de son contrat de travail ou lors d'un changement d'affectation qui ne nécessite plus de téléphone mobile, l'agent s'engage à restituer spontanément son téléphone mobile ainsi que tous les accessoires en sa possession à l'université (via dépôt à l'accueil de la Direction du Numérique ou dépôt auprès de son responsable administratif).

Dès le départ de l'agent ou le changement d'affectation, l'ordonnateur procède à la résiliation de la ligne auprès de l'opérateur. Il informe la Direction du Numérique de ce changement.

A noter que l'agent peut demander à conserver son numéro de mobile pour un usage personnel. Il contacte alors son gestionnaire local de flotte qui se charge de faire le nécessaire auprès de l'opérateur pour mettre en œuvre le portage du numéro de téléphone (fourniture du numéro RIO).

Ce portage n'est cependant pas toujours possible en particulier lorsque l'Université de Strasbourg reste engagée pour plusieurs mois vis-à-vis de son opérateur. Le numéro de mobile peut alors être affecté à un autre agent.

2. LES REGLES D'UTILISATION

NB : une charte de l'utilisateur est disponible sur le site des services numériques de l'Université de Strasbourg (cf annexe). Elle donne des informations sur les bons usages et le paramétrage des mobiles.

L'agent attributaire, par sa signature au moment de la demande d'attribution, reconnaît avoir pris connaissance de cette charte et s'engage à la respecter.

Les chapitres suivants reprennent les principales règles d'utilisation

→ Diffusion du numéro de mobile :

Tout agent disposant d'une attribution de téléphone mobile doit **communiquer son numéro à qui de droit** :

- Au minimum, à son supérieur hiérarchique direct, au directeur de composante ou de service, au responsable administratif.
- Dans les procédures de sécurité spécifiques,
- Idéalement dans l'annuaire de l'établissement, sur sa carte de visite, etc.

L'agent doit également être joignable sur ce numéro de mobile durant ses heures de travail et d'astreinte.

→ Utilisation professionnelle – configuration

Le titulaire d'un téléphone mobile de l'Université de Strasbourg utilise celui-ci dans un cadre strictement professionnel. Il accepte les conditions d'utilisation décrites dans la charte utilisateur.

Il s'engage notamment à prendre soin du matériel qui lui est confié et à rester vigilant lors de ses déplacements à l'étranger.

→ Utilisation du WIFI versus la connexion 4G/5G:

L'utilisateur doit privilégier la connexion WIFI plutôt que la connexion en clé 4G/5G de l'opérateur notamment sur les sites de l'enseignement supérieur en Europe. Il pourra se connecter aux réseaux suivants :

- Université de Strasbourg : réseau OSIRIS ou EDUROAM
- Autres établissements français ou européens : EDUROAM
- Mot de passe : adresse mail de connexion Unistra / mot de passe Ernest.

→ Suivi de la consommation/ comptabilisation

Les dépassements de forfait sont suivis et encadrés. Des sms d'alerte seront envoyés par l'opérateur à l'utilisateur et aux gestionnaires de flotte afin de les avertir des dépassements de forfaits. A l'attribution du mobile l'agent doit être sensibilisé à l'usage professionnel requis. Le responsable de service ou de composante, avec le gestionnaire de sa flotte, et l'agent bénéficiant du mobile, ont les moyens de contrôler la consommation par interrogation du site web du titulaire du marché.

Pour les smartphones, il est demandé à l'utilisateur d'être attentif à l'usage car en fonction du lieu d'utilisation (à l'étranger ou à proximité d'une frontière) le montant facturé peut très vite atteindre des sommes importantes.

Les WIFI « de confiance » (tel qu'EduRoam et Wifi de l'opérateur) doivent être privilégiés pour les usages DATA (transfert de données, messagerie, internet...).

En cas d'utilisation non professionnelle occasionnant un dépassement important du forfait alloué ou des consommations hors forfait, l'Université de Strasbourg se réserve le droit d'étudier toutes les mesures adéquates correctives et éventuellement une demande de remboursement de la contre-valeur de l'utilisation non professionnelle.

3. LES ANNEXES

→ Pays inclus / Exclus des forfaits

Les appels voix, SMS, MMS ou connexions data réalisés en Union Européenne + Suisse et Andorre font partie des différents forfaits et ne donnent donc pas lieu à facturation supplémentaire.

Détail des pays :

Zone Europe / DOM :

Açores, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey (Ile de), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Man (Ile), Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Rhodes (Iles de), Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

DOM : Guadeloupe, Guyane française, La Désirade, Marie Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes (Iles), St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon

Royaume-Uni : Angleterre, Ecosse, Irlande du Nord, Pays de Galles

Zone Business :

Afrique du Sud, Algérie, Arabie Saoudite, Brésil, Chine, Emirats Arabes Unis, Hong- Kong, Inde, Israël, Japon, Maroc, Russie, Singapour, Taïwan, Tunisie, Turquie.

Zone Amérique du Nord :

Etats-Unis, Canada

Zone Reste du Monde :

En dehors des Zones ci-dessus

