

<b>TITRE</b> Document explicatif de la Politique et des directives à l'attention des citoyens et des visiteurs	<b>NO. CONTRÔLE</b>
<b>DIVISION PRINCIPALE</b> Service de sécurité de l'information / Service de l'innovation et des technologies	<b>ÉMISE LE</b> 2019-10-31
<b>RESPONSABLE DE LA DIRECTIVE</b> Amar Haicheur, Assistant-directeur, Gouvernance intégrée et services partagés TI	<b>En vigueur depuis</b> 2019-10-31

## 1. Objectifs, champ d'application et personnes visées

### 1.1 Objectifs

L'objectif de ce document est d'expliquer l'application de la Politique de sécurité de l'information, du cadre de gestion qui s'y rapporte, ainsi que les directives de sécurité de l'information pour les citoyens et les visiteurs de la Ville de Laval.

Cette directive se veut explicative et ciblée pour les citoyens et les visiteurs. Pour plus de détail, veuillez consulter les documents suivants :

- *Politique de sécurité de l'information;*
- *Cadre de gestion de la sécurité de l'information;*
- *Directive sur la gestion des actifs informationnels;*
- *Directive sur la gestion des incidents de sécurité;*
- *Directive sur l'accès Internet.*

En cas de disparité, ces documents ont préséance sur le présent document.

### 1.2 Champ d'application et personnes visées

Cette directive s'adresse aux citoyens et aux visiteurs de la Ville de Laval, notamment en ce qui a trait :

- Au service public d'accès Internet sans fil;
- Aux portails destinés aux citoyens et aux visiteurs.

## 2. Conditions d'utilisation et comportements interdits

### Accès Internet sans fil public

- a. Un accès Internet sans fil a été prévu pour les citoyens et les visiteurs de la Ville de Laval dans différents lieux publics. Il est nécessaire d'accepter les conditions d'utilisation pour bénéficier de cet accès, avant de commencer la navigation.
- b. L'accès Internet de la Ville est règlementé de façon à interdire les sites qui comportent des messages diffamatoires, violents ou haineux, qui peuvent être liés à des activités criminelles et à la pornographie, ainsi que ceux qui contreviendraient aux lois.
- c. Pour des raisons de sécurité, le Web caché, les exploitations web, ainsi que les sites de piratage, de code et de logiciels malveillants sont interdits.
- d. Les jeux, la radio et la télévision en ligne sont aussi interdits.
- e. À tout moment, le SIT se garde le droit de surveiller, de journaliser l'activité sur Internet et de modifier la liste des interdictions, de façon à assurer une gestion sécuritaire des actifs informationnels de la Ville ou de protéger le public.

### Portail de la Ville de Laval

- a. Les citoyens et les visiteurs doivent prendre connaissance et adhérer aux conditions d'utilisation des services de la Ville afin d'accéder au portail et aux ressources sous-jacentes.
- b. L'accès au portail permet aux citoyens et aux visiteurs d'utiliser les applications Web de la Ville de Laval conçues spécifiquement pour eux. Certains services et applications nécessitent une authentification, notamment par un organisme certifié par la Ville, ou bien la création d'un compte sur le portail de la Ville, avant d'avoir accès aux informations et transactions.
- c. L'utilisateur demeure responsable de l'utilisation des droits sur son compte et donc, se porte garant de toute altération d'information le concernant. Le partage de compte utilisateur est interdit.
- d. Le citoyen peut demander à ce que son compte soit désactivé ou retiré à tout moment. Le profil du citoyen et/ou du visiteur est alors retiré des profils disponibles.
- e. Lorsque le citoyen ou le visiteur exporte ses données en provenance du portail de la Ville à l'extérieur des infrastructures prévues à cet effet, il doit assurer que l'hébergement et le transport soient sécurisés; il en devient responsable.

## 2.1 Incidents de sécurité

Tout incident de sécurité doit être signalé au 311. Le citoyen ou le visiteur doit indiquer qu'il s'agit d'un incident de sécurité informatique. Les préposés s'assureront que l'appel soit traité selon cette information.

Ceci peut s'exprimer par un constat de tentative ou d'accès, d'utilisation, de manipulation, d'altération, de distribution ou de destruction d'information à des fins malveillantes, par exemple :

- a. Vol d'identité numérique et utilisation de l'identité d'un tiers;
- b. Piratage et intrusion;
- c. Distribution d'information à des destinataires qui n'ont pas les autorisations requises;
- d. Accès illicite au réseau de la Ville.

## 2.2 Conséquences du non-respect

En cas de violation ou de non-respect de cette directive, les sanctions mentionnées dans la Politique de sécurité de l'information du cadre de gestion s'appliqueront.

## 3. Définitions

**Accès sans fil** : branchement au réseau à l'aide d'ondes entre un ordinateur et une infrastructure.

**Actif informationnel** : une information, quel que soit son canal de communication ou son support; une plateforme technologique et solution d'affaires TI, ou une technologie de l'information; une installation ou un ensemble de ces éléments, acquis ou constitué par la Ville et sous sa responsabilité.

**Application** : ensemble de programmes dont se servent les utilisateurs afin d'accomplir une tâche ou une activité particulière<sup>1</sup>.

**Authentification** : procédure consistant à vérifier ou à valider l'identité d'une personne ou de toute autre entité, lors d'un échange électronique, pour contrôler l'accès à un réseau, à un système informatique ou à un logiciel<sup>2</sup>.

**Autorisation** : attribution à une personne ou à une entité d'un droit d'accès, complet ou restreint, à une ressource.

---

<sup>1</sup> *Le grand dictionnaire terminologique.*

<sup>2</sup> *Le grand dictionnaire terminologique.*

**Confidentialité** : propriété d'une information de n'être accessible qu'aux personnes ou entités désignées et autorisées et de n'être divulguée qu'à celles-ci.

**Disponibilité** : propriété d'une information d'être accessible en temps voulu et de la manière requise pour une personne autorisée.

**Document informatisé** : le document peut être sous forme de texte, de graphique, de multimédia stocké sous format informatisé; c'est un assemblage de données.

**Donnée** : la donnée se présente sous plusieurs formats : texte, graphique, multimédia.

**Incident de sécurité** : c'est lorsqu'un risque se concrétise et peut avoir des impacts sur les citoyens, le service ou les utilisateurs.

**Information numérique** : information dont l'utilisation n'est possible qu'au moyen des technologies de l'information.

**Intégrité** : propriété d'une information de ne subir aucune altération ou destruction de façon erronée ou sans autorisation et d'être conservée sur un support lui procurant stabilité et pérennité; l'intégrité fait référence à l'exactitude et à la complétude.

**Journalisation** : enregistrement dans un journal des événements qui se produisent dans une infrastructure, une application ou un service.

**Sauvegarde** : opération qui consiste à recopier un ou plusieurs fichiers de données, généralement sur un support externe, afin d'en prévenir la perte systématique ou accidentelle<sup>3</sup>.

**SIT** : Service de l'innovation et des technologies de la Ville de Laval.

**Stockage amovible** : stockage de données ou de programmes sur un support détachable<sup>4</sup>.

**Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui, par engagement contractuel ou autrement, fait usage ou a accès à tout actif informationnel sous la responsabilité de la Ville. Sont notamment des utilisateurs les employés municipaux, sans égard à leur catégorie d'emploi ou leur statut, les citoyens, les élus, les fournisseurs, les partenaires, ainsi que toute personne ayant recours aux services de la Ville.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

#### 4. Approbation et version

RESPONSABLE DE LA DIRECTIVE	SIGNATURE
TITRE	DATE D'APPROBATION

Version	Rédacteur	Commentaires/mises à jour	Date
0.1	Helene Decelles	Version initiale	2019-10-18
0.2	Helene Decelles	Révision	2019-10-23