



Direction des finances
Office d'informatique et d'organisation

Wildhainweg 9
3012 Berne
+41 31 633 59 00
info.kaio@be.ch
www.be.ch/oio

Mémento du 18 novembre 2020

Télétravail: conseils pour travailler à la maison

Le personnel de l'administration cantonale est tenu, dans la mesure du possible, à faire du télétravail. L'Office d'informatique et d'organisation a rassemblé dans le présent mémento des informations importantes et des conseils pour vous aider à travailler à la maison.

Installer son poste de travail et se connecter

Il existe dans l'administration cantonale deux méthodes pour accéder à votre poste de travail informatique depuis chez vous ou en déplacement. Selon l'organisation à laquelle vous appartenez, vous disposez de l'une ou de l'autre :

- Réseau privé virtuel (VPN) : vous avez emporté votre ordinateur portable professionnel à la maison et souhaitez l'utiliser en télétravail.
- Infrastructure de bureau virtuel (VDI) : vous travaillez à la maison sur votre ordinateur de bureau ou votre ordinateur portable personnel et vous vous connectez à l'aide de l'application Citrix via le site www.be.ch/cag.

Il est important de savoir quel mode d'accès vous utilisez. Cela vous a été communiqué par votre supérieur-e hiérarchique.

Dans l'article sur le télétravail qui est publié sur notre [portail en libre-service](#), vous apprendrez comment établir des connexions VPN et VDI en toute sécurité.

Le canton ne vous accorde pas d'indemnisation pour l'utilisation en télétravail de vos appareils privés ou de votre connexion internet personnelle (voir le mémento [Coronavirus : informations sur le droit du personnel cantonal](#), chiffre 19). Pour le télétravail, votre autorité d'engagement vous fournit soit un ordinateur portable avec un accès VPN, soit un accès VDI à utiliser sur votre ordinateur privé. Vous pouvez par ailleurs emporter chez vous des appareils de votre bureau (p. ex. des écrans ou l'ordinateur de bureau) si vous travaillez assez longtemps à la maison. Veuillez prendre soin de ces appareils. L'OIO ne fournit pas d'assistance sur place à votre domicile, par exemple pour l'installation. Une nouvelle stratégie est en cours d'élaboration au sujet du télétravail dans l'administration cantonale ; elle réglera sans doute ces questions différemment ou de manière plus précise.

Téléphoner et participer à une vidéoconférence

Avant de passer des appels téléphoniques ou de démarrer une vidéoconférence, assurez-vous que votre connexion internet soit stable. Pour une qualité d'écoute optimale, veuillez utiliser un casque compris dans l'offre du canton. Si la qualité de l'appel est mauvaise et qu'elle ne puisse pas être améliorée, il est préférable d'utiliser un autre moyen de communication (téléphone portable ou fixe).

Dans l'article sur la [téléphonie mobile](#) que vous trouverez sur notre [portail en libre-service](#), nous avons répondu aux questions les plus fréquentes sur ce thème. Vous découvrirez notamment [ici](#) comment augmenter la vitesse de votre connexion internet.

Skype Entreprise

Pour téléphoner ou participer à une visioconférence, vous utilisez l'application Skype Entreprise. Vous trouverez les informations les plus importantes à ce sujet sur la plateforme de formation du canton de Berne. Des [modules interactifs](#) vous y apprendront à utiliser correctement les fonctions.

Vous pouvez aussi participer à des visioconférences avec des personnes qui ne font pas partie de l'administration cantonale. Si celles-ci ne disposent pas de cette application, elles seront invitées à télécharger et à installer le logiciel Skype-Conférence.

Il est possible de passer des appels à partir de votre ordinateur portable même sans casque, en activant le haut-parleur et le microphone. Vous pouvez en outre dévier des appels vers votre téléphone portable, et téléphoner sur celui-ci avec l'appli Skype Entreprise si vous avez fait enregistrer votre appareil pour la Gestion de la mobilité d'entreprise ([Enterprise Mobility Management EMM](#)). Mais attention : veuillez observer les consignes ci-dessous concernant la protection des données.

Autres programmes de visioconférence (Webex, Zoom, Microsoft Teams, etc.)

Certains organismes externes utilisent aussi parfois d'autres applications pour leurs réunions en ligne. Il est possible de recourir aux applications suivantes :

- Webex, Zoom, GoTo Meetings : pour utiliser ces applications, vous devez d'abord exécuter un fichier que vous téléchargez depuis une page internet.
- Google Hangouts (Meet) : l'utilisation de ce programme est possible à condition de posséder un compte Google.
- Microsoft Teams : cette application peut être lancée via le navigateur Google Chrome.

Demandez à la personne externe qui organise la réunion de vous envoyer une invitation en utilisant l'application choisie. Suivez ensuite les instructions reçues. Si vous avez des questions, veuillez contacter directement cette personne externe.

Attention : Nous ne pouvons pas garantir la sécurité et la protection des données lors de l'utilisation de ces solutions externes. La Conférence des préposé(e)s suisses à la protection des données (privatim) tient à jour une [liste](#) des applications jugées globalement conformes à la protection des données. Nous vous conseillons d'utiliser si possible la solution cantonale Skype Entreprise.

Protection des données en télétravail

Rappelez-vous que les principes de la protection des données et l'obligation de garder le secret s'appliquent aussi dans le télétravail. Veuillez effectuer vos appels téléphoniques et visioconférences dans un local fermé et utiliser les applications cantonales. Ne stockez aucune donnée professionnelle sur des appareils privés et verrouillez votre ordinateur lorsque vous quittez votre poste de travail. Veuillez à conserver en tout temps les documents papier hors de portée des tiers. Ne mettez pas de dossiers professionnels dans votre bac de papier à recycler ni dans votre poubelle, sauf s'ils ne contiennent que

des informations publiques. Mettez de côté les documents dont vous n'avez plus besoin pour les éliminer comme il convient lorsque que vous pourrez retourner au bureau.

Si vous souhaitez imprimer des documents confidentiels, faites-le depuis chez vous si possible sur un appareil multifonctions de l'administration cantonale. Une fois l'ordre d'impression donné, vous avez huit jours (contre trois auparavant) pour aller chercher les document sur l'appareil multifonctions.

Commander des services

Vous avez besoin d'un logiciel ou d'une autorisation supplémentaire ? Alors commandez l'article désiré directement dans le [catalogue de services](#).

Si votre unité ne se procure pas encore les services TIC de base auprès de l'OIO (tel est le cas de certaines parties de la DTT et de la DSE, ainsi que de l'ensemble de l'INC), veuillez vous adresser au centre de services compétent.

Votre accès VDI ou VPN vous est fourni par votre DIR/CHA/JUS ; vous ne pouvez pas le commander vous-même dans le catalogue de services.

Support et assistance technique

Si vous avez des questions à poser ou que vous rencontrez des problèmes techniques sur votre poste de travail informatique, veuillez saisir une [demande de renseignements](#) sur le portail en libre-service. Le Centre de services de l'OIO vous offre son aide du lundi au vendredi, de 7h à 17h.

Certaines parties de la DTT et de la DSE ainsi que l'ensemble de l'INC ne bénéficient pas encore de la fourniture cantonale des services TIC de base. Il en va de même pour la Police cantonale. Si vous appartenez à l'une de ces organisations, veuillez vous adresser au centre de services compétent.