# eurofeu

# LIVRET D'ACCUEIL :

DU BON USAGE DE L'INFORMATIQUE AU SEIN D'EUROFEU

01 Accueil

02 Ressources Humaines

03 Prévention, Hygiène Sécurité et Environnement

## 04 Système d'Information et Parc Auto





Le Système d'Information du groupe Eurofeu est un ensemble complexe de ressources (serveurs, réseaux, postes de travail, baies de stockage, applications, smartphone, Totem, accès internet, parefeu...) permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser les informations nécessaires au fonctionnement du groupe Eurofeu.

Toutes les agences sont reliées à notre Datacenter central qui héberge l'ensemble des ressources du Système d'Information.

Les possesseurs d'ordinateurs portables Eurofeu peuvent utiliser toutes les ressources du Datacenter central même en dehors des agences avec une simple connexion internet, une liaison sécurisée étant établie automatiquement.



# LA SURETÉ ET LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Notre approche de la sécurité et de la sûreté informatique au sein du groupe Eurofeu est globale et ne se restreint pas à la seule protection antivirus. Au travers de matériels et logiciels spécifiques nous assurons le tri entre les différentes alertes, l'identification et le blocage des activités malveillantes dans le système informatique, l'exploration du système dans son ensemble, le suivi et l'enregistrement de chaque activité malicieuse. Nous devons garantir en permanence la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données et des applications du Système d'Information dans un monde où la cybermenace est permanente.

Voici les règles de base de la sureté informatique que vous devez respecter chez Eurofeu :



Chez Eurofeu, il est constitué de 12 caractères minimum, avec obligatoirement des minuscules, des majuscules, des chiffres et des caractères spéciaux. Il doit être changé tous les 45 jours. Utilisez un mot de passe spécifique et unique, vous pouvez penser à une phrase mnémotechnique : D6ma1n#11#Fa1t#B6au! (« demain il fait beau »).

Sur les smartphones, utilisez le code PIN et un code de verrouillage.

Vos identifiants et vos mots de passe vous ont été communiqués par votre responsable hiérarchique à votre arrivée. Demandez-lui si vous ne les avez pas.

Pensez à les changer au plus vite!

Utilisez au maximum les données partagées sur les lecteurs réseau de votre ordinateur, pour les données de travail, privilégier le dossier « Mes documents », qui est automatiquement sauvegardé.



3 Mes mises à jour sont effectuées

Lorsque l'ordinateur ou le smartphone vous propose des mises à jour, vous devez les accepter pour qu'elles s'installent. Son utilisation est obligatoire, son arrêt est interdit. Remontez immédiatement au Service Informatique toute alerte.





En dehors de chez vous, privilégiez le partage de connexion depuis le téléphone pour accéder à Internet.

En aucun cas vous ne devez utiliser votre ordinateur/ smartphone professionnel pour un usage personnel (messagerie personnelle, réseaux sociaux, jeux...) et vous ne pourrez pas installer d'application. Mon ordinateur/smartphone professionnel est strictement réservé à un usage professionnel

Jévite de naviguer sur des sites douteux ou illicites et ie suis vigilant lors du téléchargement d'un fichie

Vous devez rester professionnel et extrêmement vigilant lorsque vous cliquez sur un lien, de navigation ou de téléchargement.

En aucun cas je clique sur un lien ou sur la pièce jointe dans un mail dont je ne connais pas l'expéditeur.



9 Je fais attention aux informations personnelles ou professionnelles que l'on diffuse sur Internet

De façon générale, vous êtes responsable de ce que vous diffusez sur l'internet. Ne communiquez jamais d'informations sensibles sur des sites qui vous semblent insuffisamment protégés et jamais lorsque la mention « Non sécurisé » apparaît à gauche de l'adresse du site Internet. Ne donnez aucune information sur Eurofeu.

Ayez toujours avec vous le matériel informatique qui vous est confié, ne le laissez jamais dans une voiture, même dans le coffre. Dans les transports en commun, le train, l'avion, gardez-les toujours avec vous.

Attention à la confidentialité, il y a toujours quelqu'un qui regarde votre écran !

En cas de perte ou de vol, il est impératif d'effectuer une déclaration à la Police ou à la Gendarmerie et de transmettre une copie du Procès Verbal à la DSI pour obtenir un nouveau matériel via GLPI.



Selon vos missions au sein d'Eurofeu, vous pouvez disposer à titre professionnel d'un des équipements informatiques suivants :



#### Une station fixe (appelée « Wyse »)

avec une souris à fil et un écran 24" (\*) vous permettant uniquement de vous connecter à un bureau virtuel (RDS)



#### Un PC portable 15"

avec une souris à fil, une sacoche (\*\*) avec les applications Office 365 installées, y compris Teams



#### Un ordinateur fixe puissant

avec une souris à fil et deux écrans 27" pour les dessinateurs (BE et Eurosignal) avec les applications métier et Office 365 installées, y compris Teams



#### Un smartphone de type Android

avec une SIM permettant de recevoir et d'émettre des appels en illimité et avec 20Go de Data sur le réseau SFR ou ORANGE. Les applications installées sont gérées par la DSI.



#### Un téléphone fixe

ou un soft phone avec casque à fil vous permettant d'émettre et de recevoir des appels d'une ligne fixe qui vous est attribuée (\*) avec un deuxième écran 24" pour les collaborateurs sédentaires uniquement

(\*\*) avec un écran externe 24" pour les collaborateurs sédentaires uniquement

Remarque : toute demande de matériel ou de poste adapté doit être envoyée à la Direction des ressources Humaines.

En cas de casse, après saisie d'un ticket GLPI, le matériel sera remplacé dès la réception du matériel cassé au siège : AER HOLDING / EUROFEU, Service Informatique, 12 rue Albert Remy 28250 Senonches.



#### Un smartphone durcit

de type Android (Totem) avec coque, film de protection écran, support et adaptateur voiture et une SIM permettant de recevoir et d'émettre des appels en illimité et avec 20Go de Data sur le réseau SFR ou ORANGE. Ce terminal est utilisé par les techniciens terrain pour la saisie de leurs interventions chez les clients avec l'application TOTEM. Les applications installées sont gérées par la DSI.

#### 1. Mes mots de passe

Selon vos fonctions au sein d'Eurofeu, plusieurs mots de passe peuvent vous avoir été transmis par la Direction des Systèmes d'Information via votre supérieur hiérarchique :

Mot de passe	Usage
Mot de passe principal	Session Windows, messagerie, RDS et RDSweb, VPN, Intranet, AX 2009, GLPI
Impression	Pour débloquer les impressions ou pour lancer un scan depuis les appareils multifonction
Totem	Identifiant sous la forme d'un quadrigramme (sans mot de passe) pour accéder à l'application Totem
Téléphonie fixe	Pour les utilisateurs de lignes fixes (messagerie vocale, softphonie)
Téléphonie mobile	Code de la carte SIM (4 chiffres)

La Direction des Ressources Humaines vous fournira d'autre mots de passe : Kélio, coffre-fort PeopleDoc...

### 2. Mon bureau virtuel, mon RDS

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)
Smartphone		×
Wyse	$\checkmark$	
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$	
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$
Autre ordinateur NON Eurofeu		$\checkmark$

# **MES APPLICATIONS**



## 3. Mes données sur mes lecteurs réseaux

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		×	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		×	$\checkmark$

Depuis votre bureau virtuel ou depuis votre ordinateur, vous avez accès, selon vos droits, à des lecteurs réseau sur lesquels vous pouvez lire ou écrire des fichiers, par exemple :

Þ 聋 Commun (G:)
🛿 🙀 Data Isogard (I:)
▷ 🛫 Archives Outlook (P:)
🗅 🛫 Users (U:)
▷ 🛫 Archives Users (V:)
SagePaie (Z:)

Vous trouverez sur le **lecteur G:\** les données partagées avec votre service.

Vous trouverez sur le **lecteur U:\** vos données personnelles, accessibles qu'à vous.

#### 4. Microsoft Dynamics AX 2009, mon ERP

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		×	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		×	$\checkmark$

C'est l'application principale du groupe Eurofeu, son ERP (Entreprise Ressource Planning). Cette application gère toutes les données nécessaires au bon fonctionnement d'Eurofeu. Par exemple, le fichier client, les achats, les commandes, les contrats, les parcs, les interventions, les factures, la finance, etc...

Des formations spécifiques vous seront proposées si vous devez utiliser cette application.

**MES APPLICATIONS** 





#### 5. Ma messagerie

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		×	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		$\checkmark$	$\checkmark$

#### → Depuis les smartphones Android (Totem y compris)

Cliquez sur l'icône « Gmail » ou « Outlook » (si configuré), et vous obtenez vos messages. Sélectionnez les pour les lire. Vous pouvez en écrire de nouveaux en cliquant sur « Nouveaux messages », puis cliquez sur « Envoyer ». C'est tout !





# → Depuis le bureau à distance

b	e vous identifier not de passe) :	(adresse mail +	
Outlock		0	aak
Outlook		Outio	JOK
Microsoft Se connecter Continuer vers Outlook pnom@eurofeu.fr Pas de compte ? Créez-en un !		Microsoft ← hmayau@eurofeu.fr Entrez le mot de p 	passe
Votre compte n'est pas accessible ?	Suivant	J'ai oublié mon mot de passe	Se connecter
S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	a fenêtre principa affiche:	ele de message	л ×
Fanoris	then Bale as-, D tone are lenses actually * Non los Far Data * 1 withat to Support	nt «support@posteo.de» paremyk@posteo.net 0 mt & Pentrée es de Tyre es samonter dans ce necuge	ens •
Readman, and an an an an and an an an an and an and an and an and an and an	Import Share (Share)     Import Share)     I	ος της από το αγατοποίο τη τη το αποί τη 400 ΑΠΤΑ θα δια το τους 3 το απο δηματίθη το 2000 Κ. Το τους απο σύθει όι πουσκοικ τους αποποίο Τό απο το ποιοιχού φρηγη Αποτεία Μάλατα το Τουραιοχού φρηγη Γρατική Μάλατα το Τουραιοχού φρηγη Γρατική Μάλατα το Τουραιοχού φρηγη Γρατική Μάλατα το Τουραιοχού φρηγη Γρατική Μάλατα το Τουραιοχού φρηγη Γρατική Πάλατα το Γρατική Πάλατα το συματική Πάλατα το Γρατική Πάλατα το Γρατική Γρατική Τουραιοχού που προγραγική Πάλατα το Γρατική Γρατική Τουραιοχού που προγραφική Πάλατα το Γρατική Γρατική Τουραιοχού που προγραγική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχού που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουραιοχου που προγραφική Πάλατα το Γρατική Τουρα το Γρατική Του που που που που που προγραφική Πάλατα το Γρατική Του που που που που που που που που που π	
jaan jaan intropige	semple@posteo.net >> Du coup, ce serait inst me forme, ia postaine for, >> Been à veus forme, ia postaine for, >>> Been à veus	langan ? Ennyyelizansi Carneze 🔝 🐺 = 💶	▼ + 100%



## → Depuis mon ordinateur portable



#### 6. Teams, mon outil de collaboration

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		$\checkmark$	
Wyse	×		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		$\checkmark$	×

Microsoft Teams est une application de collaboration en ligne qui vous permet de communiquer, de collaborer et de partager des fichiers dans le cadre professionnel. Elle est conçue pour faciliter la communication et la collaboration à distance.

Voici quelques-unes des principales fonctionnalités de Microsoft Teams :

- Chat en direct : permet aux utilisateurs de communiquer en temps réel avec leurs collègues et de créer des groupes de discussion pour discuter de sujets spécifiques.
- Appels audio et vidéo : permet aux utilisateurs de passer des appels audio et vidéo avec leurs collègues, même s'ils travaillent à distance.
- Partage de fichiers : permet aux utilisateurs de partager des fichiers avec leurs collègues et de travailler ensemble sur les mêmes documents en temps réel.

Depuis un Smartphone, cliquez sur le lien de l'invitation que vous avez reçue et connectez vous avec votre navigateur. Vous ne pouvez pas envoyer d'invitation.

Depuis un ordinateur, utilisez l'application Teams installée en cliquant simplement sur son icone :

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		$\checkmark$	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		$\checkmark$	$\checkmark$

## 7. Kélio, mon outil RH

Cette application, gérée par la Direction des Ressources Humaines, vous permet de gérer vos congés, vos notes de frais, vos formations, vos évaluations.



Un email est généré par la Direction des Ressources Humaines sur votre boite mail professionnelle pour que vous puissiez créer votre mot de passe. La fenêtre de connexion s'affiche, saisissez votre identifiant et votre mot de passe puis la fenêtre principale s'affiche :







#### 8. L'intranet, mon portail Eurofeu

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		×	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		×	$\checkmark$

Vous trouverez sur ce site interne de nombreuses documentations sur tout Eurofeu.

Depuis un bureau virtuel ou depuis un ordinateur, cliquez sur l'icône « Portail Groupe Eurofeu » :



La fenêtre principale s'affiche alors. Vous pouvez accéder aux documents en cliquant sur le menu en haut de la page, par exemple pour l'espace RH (attention, la vue des documents est fonction de vos droits d'accès). Bonne découverte !





#### 9. Mes impressions et mes scans

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		×	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	×	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		×	×

Par défaut, l'imprimante de votre service/agence est automatiquement sélectionnée. Imprimez normalement votre document depuis votre application, puis déplacez-vous devant votre imprimante pour libérer l'impression en saisissant le code qui vous a été transmis à votre arrivée.

### 10. Mon support informatique

Accessible	Au bureau	En dehors du bureau (avec un accès internet)	En bureau virtuel
Smartphone		$\checkmark$	
Wyse	$\checkmark$		
Ordinateur fixe Eurofeu	$\checkmark$		
Ordinateur portable Eurofeu	$\checkmark$	$\checkmark$	×
Autre ordinateur NON Eurofeu		$\checkmark$	$\checkmark$

# **MES APPLICATIONS**

Il existe deux méthodes pour joindre le support informatique de la Direction des Systèmes d'Information :

- Un appel au 0805 800 830, strictement réservé aux utilisateurs en mobilité (techniciens, commerciaux, collaborateurs en télétravail...) de 8h à 12h et de 14h à 17h.
- La méthode recommandée est de créer un ticket GLPI, comme expliqué ci-dessous.

#### Depuis un smartphone, cliquez directement sur l'icône GLPI :

1

1

I

I

I



Depuis le bureau virtuel ou un pc portable, ouvrez votre navigateur (chrome par exemple) et allez à l'adresse https:// assistance.eurofeu.fr

Connectez-vous avec votre identifiant et mot de passe habituel et la fenêtre principale de saisie des incidents s'affiche:

GIDI	Description de la demande ou de l'incident	
<b>V</b> LF1	Type Catégorie *	Incident •
	Urgence *	Très basse 👻
Connexion à votre compte	Éléments associés	+
	Observateurs	
Identifiant	Lieu	i 🛍
NOM	Titre *	
Mot de passe Mot de passe oublié ?	Description *	
Source de connexion		A
vacarme.AER.LOC +		Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Se souvenir de moi		Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné
Se connecter		+ Soumettre la demande



Complétez au mieux les zones Titre et Description, ajoutez des images, des copies d'écran afin de mieux qualifier la demande.



