

My IntraComm - Message de l'AIACE aux pensionnés

La Commission a dû faire face il y a un an à un problème de sécurité informatique sans précédent. Celui-ci a contraint l'Institution à fermer tous les accès à ses systèmes informatiques depuis l'extérieur pour protéger ses données et son infrastructure. Dans l'urgence, la Commission a conçu et mis en place une solution de secours, le "snapshot" ("photographie instantanée"), pour permettre de rétablir un accès aux informations les plus essentielles pour les utilisateurs ne disposant pas de l'alternative d'accéder depuis le bureau, notamment les pensionnés. Depuis, la Commission a pu, par étapes successives, rétablir l'accès aux différents systèmes pour le personnel en activité. Pour l'email, ce n'est que depuis quelques semaines que tout le personnel en activité bénéficie de la nouvelle passerelle plus sécurisée. Pour My IntraComm, la solution sécurisée mise en œuvre (pour le personnel actif) n'est pas directement transposable aux pensionnés car elle s'appuie sur un système d'identification où seul le personnel en activité est enregistré.

Grâce aux mêmes codes d'accès que précédemment, les pensionnés accèdent au "snapshot" de My IntraComm via <https://myintracomm-ext.ec.europa.eu/> : nous y trouvons une copie, mise à jour une fois par semaine, des principales informations publiées, ainsi que du forum "votre courrier" et des petites annonces en lecture uniquement. Même si la procédure n'a pas changé (avec les codes d'accès), le niveau de sécurité de cet accès a été augmenté, et il en résulte malheureusement des problèmes plus fréquents de compatibilité avec certains navigateurs, comme par exemple certaines versions de Safari: en cas de difficulté, nous recommandons de purger les fichiers temporaires (la "cache") du navigateur, et en cas d'échec, d'installer Firefox qui est gratuit.

Nous sommes régulièrement en contact avec les services de la Commission pour l'amélioration de la solution mise en œuvre pour les pensionnés, en donnant la priorité à tout ce qui est lié à l'assurance maladie et aux pensions. Pour retrouver la dimension sociale de cet outil, nous souhaitons qu'une future solution permette aux pensionnés de retrouver une participation active aux outils interactifs comme les forums et petites annonces. Par ailleurs, nous souhaitons conserver une procédure d'identification simple car l'AIACE, qui assure elle-même l'aide informatique aux pensionnés, n'a pas les ressources pour donner du support sur un système d'authentification plus complexe qui démultiplierait le nombre d'appels au secours.

My IntraComm, bien que géré par la DG HR qui en est le propriétaire et la DG DIGIT qui gère son infrastructure, est un outil qui rassemble des sites de nombreux services de la Commission et des Offices (comme par exemple le PMO) qui sont, chacun, seuls responsables des informations qu'ils publient à destination de telle ou telle partie du personnel. Pour cette raison, il est fréquent, dans My IntraComm, de rencontrer un lien qui pointe vers un contenu qui n'est pas accessible à tous.

Nous sommes les porte-voix de nos consœurs/confrères pensionné(e)s et nous sommes convaincus de l'utilité d'un dialogue constructif avec les responsables des questions d'accès à My IntraComm à la DG HR. Nous ne pouvons ignorer la nécessité croissante de sécuriser l'accès à l'infrastructure informatique de la Commission qui constitue l'un des principaux outils de travail de nos collègues en activité. La pression actuelle sur tous les budgets et les coûts supplémentaires de ces infrastructures de sécurité ne facilitent pas l'évolution de ces solutions et nous demandons l'effort de chacun et la reconnaissance des efforts réalisés.

En cas de problème de contenu dans une page de My IntraComm: veuillez contacter la personne ou l'unité en charge de la page, soit via un lien "contact" inclus dans la page, soit via le lien publié en bas de page: "ce site est géré par..." qui affiche l'unité correspondante dans le "Guide des Services".

En cas de problème lié aux codes d'accès:

- contactez l'unité HR.C.1 : HR-INTRACOMM-CODE-PENSIONNES@ec.europa.eu

En cas de problème pratique :

- adressez-vous aux helpdesks A.I.A.C.E. : http://www.aiace-europa.eu/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=57&Itemid=140