

**CONVENTION PARTENARIALE
pour le GUICHET NUMERIQUE METROPOLITAIN**

ENTRE

La Métropole de Lyon, dont le siège social est situé 20, rue du Lac, CS 33569, 69505 Lyon cedex 03, représentée par Madame Karine Dognin-Sauze habilitée par la délibération n°... du conseil du 10 juillet 2017, agissant en qualité de Vice- Présidente en charge de l'innovation, la Métropole intelligente et le Développement numérique conformément à l'arrêté n°

Ci-après dénommée la "Métropole de Lyon" ou la "Métropole",

De première part,

ET

La Commune de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dont le siège social est situé..... , représentée par, Maire de la commune..... , agissant en cette qualité en vertu de.....

Ci-après dénommée " commune partenaire"

De deuxième part,

Ensemble dénommées « les Parties » ou « les Partenaires »

Glossaire :

- 1) Le terme de **signataires** désigne ci-après les deux Parties, la Métropole de Lyon et les communes, qui ont signé la présente convention et ses annexes et s'engagent à en respecter l'ensemble des dispositions.
- 2) Le terme de **communes(s) partenaire(s)** du Guichet Numérique Métropolitain désigne ci-après les communes de signataires de la Convention partenariale du Guichet Numérique Métropolitain.
- 3) Le terme de **communes pilotes** du Guichet Numérique Métropolitain désigne ci-après les communes ayant participé à la phase de co-conception du projet Guichet Numérique Métropolitain entre janvier 2016 et juin 2018.
- 4) Le terme de **plateforme** du Guichet Numérique Métropolitain désigne le service numérique offert à l'usager métropolitain sous la forme d'une interface numérique, constituée d'une application mobile et d'un portail web territorial, lui permettant d'accéder à un bouquet de services territorial fourni par des opérateurs publics et privés. Ci-après appelée plateforme numérique ou plateforme territoriale.
- 5) France Connect : France Connect est un dispositif numérique d'authentification développé par l'État, garantissant l'identité d'un utilisateur aux sites ou applications utilisatrices en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée (impots.gouv.fr, ameli.fr ; laposte.fr...).

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

PREAMBULE

Depuis sa création en 2015, la Métropole de Lyon considère comme un enjeu majeur, le développement de services numériques pour les usagers avec notamment comme services phares : le Guichet Numérique Métropolitain et le Pass-Urbain.

Le Guichet Numérique Métropolitain est l'une des actions majeures de la stratégie numérique de la Métropole de Lyon. Il s'inscrit pleinement dans les orientations prises par l'État, à travers la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), qui entend faciliter la circulation des données entre les administrations, favoriser l'émergence de services « tout en un », simplifier les démarches de l'usager, mais aussi lui faciliter l'accès à l'information et lui permettre de contribuer à l'amélioration de l'action publique. Au-delà des démarches administratives, le Guichet Numérique Métropolitain vise à proposer à l'usager un ensemble de services d'intérêt général, public ou privés, à l'échelle du territoire.

Le Guichet Numérique Métropolitain a pour objectif de proposer une plateforme numérique territoriale comme un nouveau canal de communication permettant à l'utilisateur de bénéficier d'un contact simplifié, plus direct et plus réactif à un « bouquet de services d'intérêt général » enrichi, fédéré et homogénéisé, à l'échelle d'un bassin de vie, et structuré à partir de ses besoins.

Le Guichet Numérique Métropolitain sera concrétisé par une application mobile et un portail web territorial, par lesquels l'utilisateur pourra accéder à :

- des informations locales personnalisées
- des services en ligne de dépôt et suivi de démarches administratives
- une plateforme de contribution permettant à l'utilisateur d'interagir avec les collectivités partenaires

Les bénéfices attendus pour l'utilisateur sont de pouvoir accéder à un bouquet de services numériques sur l'ensemble du territoire métropolitain. Il s'agit de simplifier l'accès aux informations et aux services pour l'utilisateur en structurant l'offre sous forme de bouquets de services centrés sur les besoins de l'utilisateur (besoins liés à une situation de vie ou regroupement thématique de services) et grâce à une harmonisation, lorsque c'est possible, du service rendu à l'échelle du territoire.

Pour la Métropole de Lyon et les communes partenaires, fournisseurs de services d'intérêt général, il s'agit de pouvoir enrichir l'offre de services numériques déployée sur le territoire, et d'obtenir une meilleure connaissance des besoins des administrés par la gestion et un partage des données recueillies via l'usage de cette plateforme numérique, afin d'adapter en permanence l'offre de services.

Dès le démarrage du projet, la Métropole de Lyon a souhaité développer les services du Guichet Numérique Métropolitain de manière partenariale avec des communes pilotes dans la perspective d'un déploiement d'une plateforme territoriale de services numériques sur le principe d'une réciprocité d'apports.

La Métropole de Lyon et les communes pilotes (Bron, Dardilly, Lyon, Oullins, Vaulx-en-Verin) ont ainsi collaboré depuis 2016 dans la définition des orientations stratégiques du guichet Numérique Métropolitain, la construction de son bouquet de services cible, et le développement des 1ers services de la plateforme numérique territoriale.

Le partenariat entre la Métropole de Lyon et les communes se décline selon les objectifs suivants :

- Pour la Métropole de Lyon, il s'agit de :
 - Déployer une plateforme numérique territoriale intégrant des services et téléservices Métropolitains et communaux.
 - Proposer des bouquets de services sur le territoire ainsi qu'une harmonisation des services afin de faciliter un certain nombre de démarches en ligne.
- Pour les communes partenaires, il s'agit de pouvoir :
 - proposer des services et téléservices communaux dans la plateforme numérique territoriale.
 - Bénéficier à leur demande d'un dispositif de gestion de la relation usager

À ce titre le Guichet Numérique Métropolitain est l'une des actions inscrites au sein du pacte de cohérence métropolitain, adopté par délibération n° 2015-0938 du Conseil de la Métropole de Lyon du 10 décembre 2015.

Article 1 - Objet de la convention

La présente convention (ci-après la « Convention ») a pour objet :

- de définir les modalités de réalisation par les Partenaires du Guichet numérique Métropolitain. Ces modalités consistent :
 - Pour la Métropole : la mise à disposition de la plateforme numérique territoriale et la fourniture aux communes partenaires d'un compte unique de territoire, Grand Lyon Connect, d'un outil numérique de gestion de relation usagers et l'intégration de services offerts à l'utilisateur dans la plateforme numérique territoriale. Les modalités de l'offre sont décrites à l'article 4 ;
 - Pour les communes partenaires : l'intégration de services offerts à l'utilisateur dans la plateforme numérique territoriale en s'appuyant notamment sur Grand Lyon Connect et l'outil de gestion de relation usagers, ainsi que la mise à disposition de données nécessaires aux services.
- de régler les droits et obligations des Partenaires pendant la durée de la convention.

Article 2 – Durée de la convention et modalités de reconduction

La présente Convention prend effet à la date de sa notification à la commune partenaire, pour une durée d'un an, renouvelable tacitement pour une même durée en l'absence de demande de résiliation expresse. La Convention prendra fin au plus tard le 31 décembre 2023.

Article 3 – Étapes du Guichet Numérique Métropolitain

La Métropole de Lyon a initié le projet en 2016. Elle travaille avec 5 communes pilotes sur le territoire métropolitain : Lyon, Bron, Dardilly, Oullins, Vaulx-en-Velin. Une ouverture progressive du Guichet Numérique Métropolitain à d'autres communes est envisagée à compter du 1^{er} semestre 2019.

Les différentes phases comprennent :

- une phase de développement depuis 2017 avec pour objectif l'ouverture au grand public d'une première version de portail territorial (site web et application mobile) avec un 1^{er} bouquet de services, en 2018.
- de phases successives de développement de nouvelles versions du Guichet Numérique Métropolitain pour enrichir progressivement le bouquet de services.

Article 4 - Contenu du Guichet Numérique Métropolitain

Le Guichet Numérique Métropolitain repose sur le déploiement de 4 composantes développées à partir de logiciels libres :

- un portail web et mobile de services à l'utilisateur,
- un outil de gestion relation usagers multicanal (ou la possibilité d'interconnexion avec l'outil de gestion relation usagers du Guichet Numérique Métropolitain pour les communes déjà outillées d'un outil de gestion de la relation usagers),
- un système de gestion de compte Grand Lyon Connect,
- Un service d'assistance aux usagers,

4.1 Le portail web et mobile de services à l'utilisateur

La plateforme web et mobile du Guichet Numérique Métropolitain a pour principales fonctionnalités d'offrir à l'utilisateur :

- Un tableau de bord personnalisé de suivi des informations et télé-services le concernant
- Un espace de consultation d'informations locales
- Des télé-services
- Un système de notifications

Ces différentes fonctionnalités couvrent un large périmètre possible de données et services thématiques. Les services potentiellement inclus dans la plateforme ont été définis de manière collaborative entre les Partenaires du Guichet Numérique Métropolitain dans l'optique de pouvoir proposer à l'utilisateur un bouquet de services homogénéisés. Ce bouquet de services vise deux objectifs complémentaires :

- Relier des services pour permettre des parcours usagers au regard de situations de vie
- Faire converger sur un thème l'ensemble des informations et services

Il s'agit ainsi d'être centré sur les besoins de l'utilisateur, indépendamment des périmètres de compétences. Cet enjeu implique de rechercher, autant que possible, l'harmonisation des services, à l'échelle du territoire, sur tous les aspects visibles de l'utilisateur.

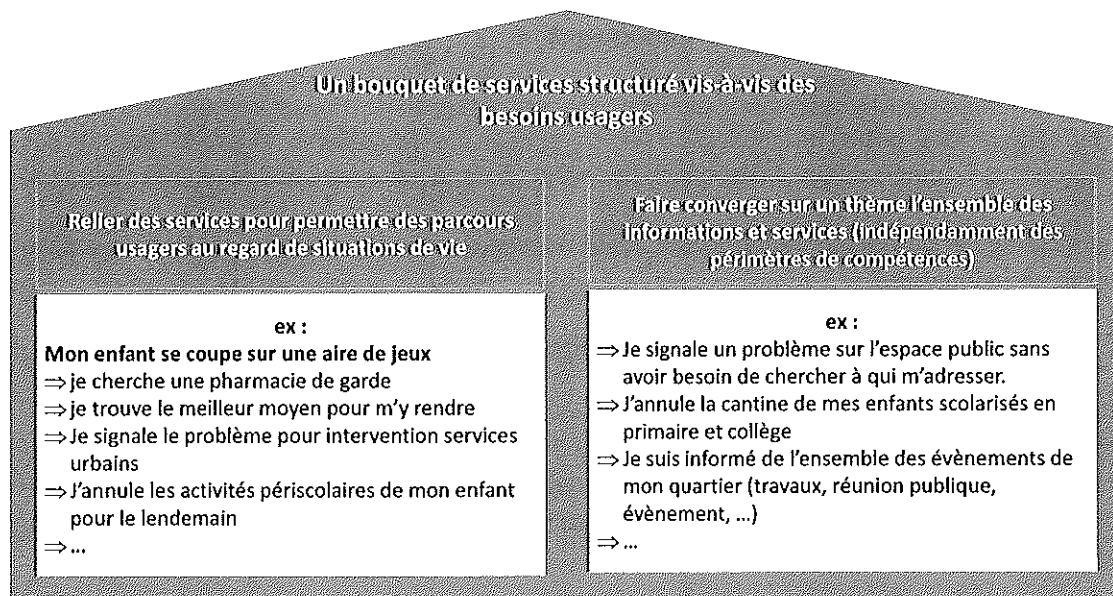


Figure 1 : Illustration des enjeux de construction du bouquet de services du Guichet Numérique Métropolitain.

Le périmètre du bouquet de services est évolutif. Il est prévu d'avoir des versions successives du Guichet Numérique Métropolitain pour atteindre progressivement le périmètre cible suivant.

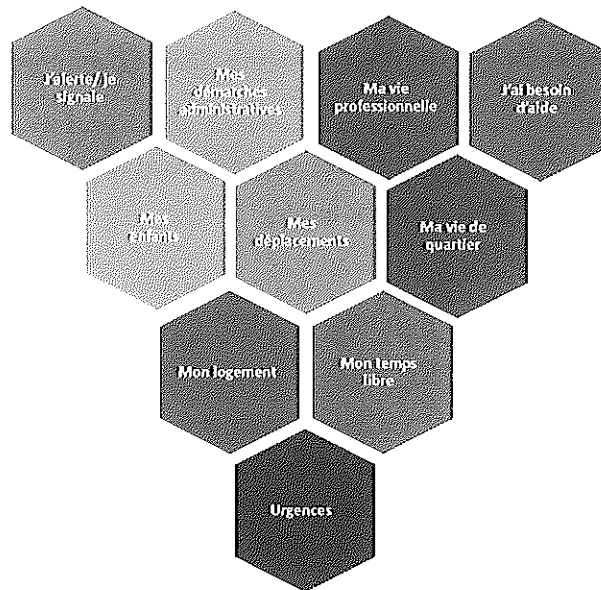


Figure 2 : Périmètre cible du guichet numérique

En complément de ce périmètre de services, les communes partenaires ont la possibilité de développer des services spécifiques en s'appuyant notamment sur l'outil de gestion de la relation usagers mis à leur disposition. Les communes utilisant d'autres technologies que celles de l'outil de la gestion relation usagers du Guichet Numérique Métropolitain pourront également proposer leurs services dans le portail web et mobile en interfaçant leurs logiciels avec le Guichet Numérique.

4.2 – L'outil de gestion de la relation usagers

Le Guichet Numérique Métropolitain s'appuie sur un logiciel libre de gestion de la relation usagers. Ce logiciel intègre des outils de fabrication et traitement de formulaires et workflows et des fonctionnalités d'administration à destination des agents pour le traitement des demandes d'usagers.

Chaque commune partenaire utilisatrice de l'outil de gestion relation usagers dispose d'un espace dédié qu'elle administre.

4.3 Le système de gestion de comptes Grand Lyon Connect

La Métropole de Lyon a acquis une plateforme de gestion des identités appelée « Grand Lyon Connect » qui permet une offre de services partagée et standard pour la gestion d'identités usagers. Cette dernière a pour objet d'offrir à l'utilisateur un accès centralisé et facilité à toutes les offres de services de la Métropole de Lyon et des communes du territoire métropolitain souhaitant s'associer à cette plateforme.

Il s'agit de disposer du parcours utilisateur le plus simple possible le mettant au centre de la gestion de ses données pour un accès rapide et efficace aux services du territoire. En s'inspirant du principe appliqué à l'accès facilité des entreprises à la commande publique avec le concept de « Dites-le nous une fois » le partage de données avec recueil préalable et non équivoque du consentement de l'utilisateur est au cœur du service.

Pour le Guichet Numérique Métropolitain, l'objectif est de mettre en place une gestion d'identité sur laquelle toute son offre de services va s'appuyer ;

Les briques fonctionnelles de Grand Lyon Connect sont :

- L'authentification, la gestion de fiches d'identité usager, partagés pour l'accès aux services
- La fédération des comptes avec le système France Connect.
- Un espace de stockage partagé de documents et informations
- Une fonction de certification d'identité

Cette offre est intégrée dans le périmètre du Guichet Numérique Métropolitain pour l'ensemble des services qui y sont développés.

Les communes partenaires du Guichet Numérique Métropolitain pourront utiliser Grand Lyon Connect pour tout autre service à l'utilisateur, y compris en dehors du Guichet Numérique Métropolitain, selon des conditions précisées à l'article 6.2.

4.4 Un service d'assistance aux usagers

Le Guichet Numérique Métropolitain repose sur le déploiement 2 types de services supports mis en œuvre par la Métropole :

- Un service support à l'utilisateur ayant pour fonction d'accompagner le grand public dans l'utilisation des services numériques proposés dans le cadre du Guichet Numérique Métropolitain. La Métropole met en place une fonction d'assistance pour accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des services numériques qu'elle propose. Cette fonction est mise en œuvre via un service numérique appelé Service d'Assistance à l'Usager.
- Un service support à destination des agents de la Métropole et des communes concernant l'usage du Guichet Numérique Métropolitain et du compte Grand Lyon Connect.

Article 5 – Gouvernance du partenariat

▪ Au niveau des partenaires

La Métropole en qualité de maître d'ouvrage sera l'entité chargée de prendre les décisions relatives aux coûts d'investissement du Guichet Numérique Métropolitain (à l'exclusion des investissements propres des communes sur leurs services spécifiques), en consultant les communes partenaires au préalable :

- Elle informe les communes partenaires sur les évolutions du Guichet Numérique Métropolitain et leur avancement,
- Elle désigne un chef de projet en charge de l'intermédiation entre les communes partenaires et la Métropole,
- Elle réunit les communes partenaires sur leur demande ou à son initiative.

Les communes partenaires :

- Désignent un ou deux référents techniques du Guichet Numérique Métropolitain,
- Désignent un référent politique du Guichet Numérique Métropolitain,
- Assistent aux différentes instances,
- Informent la Métropole des difficultés qu'elles rencontrent, en particulier si elles ont un impact sur le calendrier d'enrichissement de l'offre de services du Guichet Numérique Métropolitain.

▪ Au niveau des instances

Le pilotage est assuré à travers des comités de pilotage politique et des comités de direction au niveau des services des communes partenaires et de la Métropole.

Comité de pilotage politique

Ses missions sont les suivantes :

- Définir les orientations stratégiques du Guichet Numérique Métropolitain concernant notamment le contenu du bouquet de services, la stratégie de communication
- Arbitrer sur les enjeux techniques, fonctionnels et les difficultés remontées par le comité de direction,
- valider le périmètre du Guichet Numérique Métropolitain en termes d'évolutions et veiller à son respect par les Parties,
- Échanger sur les actions de communication et conditions de déploiement du Guichet Numérique Métropolitain,
- Partager/évaluer le fonctionnement et les usages du Guichet Numérique Métropolitain.

Le comité de pilotage est composé des élus de la Métropole de Lyon et des communes partenaires, la Métropole et les communes pilotes étant membres de droit permanents. À compter de l'entrée en vigueur de la présente Convention, le comité de pilotage est composé d'un élu métropolitain et d'un élu-conseiller municipal pour chaque commune partenaire du Guichet Numérique Métropolitain. Dans un souci d'efficacité de gouvernance, la composition du comité de pilotage pourra être amenée à être limitée en fonction du nombre de communes partenaires. Les conditions de cette éventuelle limitation seront appréciées en fonction du besoin par le comité de pilotage en exercice.

Ce comité de pilotage se réunira 2 à 3 fois par an à la demande de la Métropole de Lyon ou des communes partenaires.

Comité de Direction

Ses missions sont les suivantes :

- Assurer la synchronisation décisionnelle vis-à-vis du projet, consolider le plan d'action et le planning d'évolutions du Guichet Numérique Métropolitain, assurer la revue de l'action menée ainsi que la répartition des tâches entre les parties,
- Proposer les adaptations du périmètre fonctionnel du Guichet Numérique Métropolitain,
- Proposer les évolutions du périmètre fonctionnel soumis à l'arbitrage du comité de Pilotage,
- Proposer des actions de communication soumis à l'arbitrage du comité de Pilotage.

Le comité de direction est composé des directeurs généraux et/ou directeurs généraux adjoints des communes partenaires et de la Métropole de Lyon.

Le comité de direction se réunit tous les 3 ou 4 mois à la demande de la Métropole de Lyon ou des communes partenaires.

Comité opérationnel de projet

Ses missions sont les suivantes :

- Assurer la coordination opérationnelle du projet,
- Piloter le plan d'action et planning d'évolutions du Guichet Numérique Métropolitain,
- Organiser la convergence et le partenariat technique pour le développement opérationnel des services.
- Coordonner la ligne éditoriale de la plateforme web et mobile.

Le comité opérationnel de projet est composé des référents techniques de la Métropole de Lyon et des communes partenaires.

Le comité opérationnel se réunit au minimum tous les trimestres à la demande de la Métropole de Lyon ou des communes partenaires.

Toutes les réunions émanant de ces instances font l'objet de comptes rendus établis et diffusés par la Métropole dans les meilleurs délais et soumis à la validation des communes partenaires dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de ce dernier. À défaut de réponse dans ce délai, ce compte rendu est réputé approuvé par les Partenaires.

Article 6 - Engagement des Partenaires

6.1 Engagements de la Métropole de Lyon

A) Concernant les conditions d'utilisation générales du Guichet Numérique Métropolitain et de Grand Lyon Connect

La Métropole de Lyon s'engage à prendre en charge :

- L'hébergement avec infrastructure haute disponibilité selon descriptif indiqué dans l'annexe 1 « Qualité et Niveau de service »,
- La maintenance préventive, corrective et évolutive selon descriptif indiqué dans l'annexe 1 « Qualité et Niveau de service »,
- La création et mise à disposition de chaque commune partenaire le souhaitant d'une instance dédiée de l'outil de gestion de la relation usagers,
- La mise en œuvre de l'infrastructure nécessaire au stockage sécurisé des informations saisies par les partenaires,
- La mise en œuvre des mesures nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, confidentialité et disponibilité des données, et pour accroître la protection des données et du système informatique déployé contre les intrusions, piratages et détournements de données, dans le périmètre sous responsabilité de la Métropole de Lyon,
- L'organisation annuelle d'un séminaire associant les référents des communes partenaires pour permettre de coordonner la feuille de route de développement du bouquet de services et partager des enjeux de collaboration entre partenaires.
- La mise en place d'un support technique et fonctionnel par mail et téléphone de 1er niveau à destination des agents référents des communes ayant pour but d'assister les agents référents dans l'usage de la plateforme de gestion de la relation usagers et de Grand Lyon Connect.

Dans ce cadre, la Métropole s'engage à un devoir d'information des communes partenaires en préalable à :

- toute modification applicative ou d'infrastructure,

- toute modification des formulaires et catalogue de services,
- toute interruption de service programmée.

La Métropole de Lyon s'engage à rectifier dans les plus brefs délais toute information ou tout élément entraînant un doute sur la fiabilité des contenus présents sur la plateforme qui émaneraient des services métropolitains ou communaux, après échange avec la commune partenaire concernée, le cas échéant.

La métropole de Lyon, notamment dans le cadre de la plateforme de contributions, s'engage à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant d'assurer la fiabilité des informations publiques adressées par des usagers. En fonction des futurs services développés permettant les contributions des usagers, la Métropole envisagera, si nécessaire, la mise en place d'une instance de modération associant les communes partenaires. Elle se réserve le droit de supprimer toute contribution qui serait contraire au respect de l'ordre public, qui entrainerait un doute sur la fiabilité de la dite contribution ou qui serait contraire aux objectifs poursuivis par la présente Convention

B) Concernant la plateforme web et mobile du Guichet Numérique Métropolitain

La Métropole exploite la plateforme territoriale. Elle assure ainsi le bon fonctionnement de la plateforme et sa disponibilité selon les conditions fixées dans l'annexe 1 « Qualité et Niveau de service ».

La Métropole assure avec les communes partenaires et au niveau territorial, la mise en cohérence des services, l'animation de la plateforme et l'organisation de la dynamique d'enrichissement des services du Guichet Numérique Métropolitain dans le cadre de la gouvernance définie à l'article 5. A ce titre la Métropole s'engage à organiser, avec les communes partenaires, une démarche de co-construction de la feuille de route d'enrichissement du bouquet de services basé sur des analyses d'opportunité et de faisabilité.

La Métropole assure la visibilité de l'identité du fournisseur de service en permanence, pour chacun des services ou lors de l'affichage de données spécifiques.

La Métropole s'engage à opérer le traitement des téléservices et informations relevant de sa compétence.

C) Concernant l'outil de gestion de la relation usagers

Dans le cadre du développement du Guichet Numérique Métropolitain, la Métropole assure le portage de l'exploitation de l'outil de gestion de la relation usagers.

Pour permettre l'interfaçage des systèmes d'information avec l'outil de gestion de la relation usagers, la métropole prend en charge :

- Soit le développement des demi-connecteurs côté outil de gestion relation usagers vis à vis des systèmes d'informations des communes partenaires pour le bouquet de services homogénéisés du Guichet Numérique Métropolitain : La Métropole prend ainsi en charge l'appel de web services développés par les communes partenaires,
- Soit le développement des demi-connecteurs entre l'outil de gestion de la relation usagers Métropolitaine et les outils de gestion de la relation usagers spécifiques des communes partenaires équipées. La Métropole prend ainsi en charge l'appel de web services développés par les communes à partir de leur outil de gestion de la relation usagers.

Pour toute nouvelle commune partenaire, la Métropole de Lyon s'engage au moment de l'intégration dans le partenariat à:

- Prendre en charge la formation initiale des référents techniques (2 personnes maximum) à raison d'un forfait de 2 jours.
- Assister les communes pour la mise en œuvre des 1ers téléservices sur une durée de 3 mois.

D) Concernant le système de gestion de comptes Grand Lyon Connect

La Métropole s'engage vis-à-vis des communes partenaires sur les responsabilités suivantes :

- Intégrer le service de gestion d'identités au sein du Guichet Numérique Métropolitain pour l'accès des usagers aux services de la plateforme territoriale,
- Informer préalablement les communes partenaires de toute évolution significative des fonctionnalités de Grand Lyon Connect,
- Assurer la relation avec le service de fédération d'identités FranceConnect,
- La mise en œuvre les mesures nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, confidentialité et disponibilité des données contenues sur plateforme Grand Lyon Connect, dans le périmètre sous responsabilité de la Métropole de Lyon.

Dans le cadre de l'intégration de Grand Lyon Connect pour des services externes au Guichet Numérique Métropolitain, la Métropole s'engage également à :

- Mettre à disposition le système de connexion, d'authentification et de gestion d'identités pour les usagers des services de communes partenaires en dehors du Guichet Numérique Métropolitain. Si la commune partenaire souhaite intégrer d'autres briques fonctionnelles (administration, module de stockage...), la Métropole se réserve le droit de valider cette mise à disposition,
- Fournir un « kit de raccordement » avec les spécifications techniques, des exemples d'utilisation et autres documents nécessaires au bon raccordement du service de la commune partenaire à la plateforme,
- Prévenir les communes partenaires si la Métropole prévoit une évolution de Grand Lyon Connect,
- Assurer la protection des données transmises dans le cadre du service fourni et conformément aux mesures prévues par la loi,
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, confidentialité et disponibilité des données dans Grand Lyon Connect, dans le périmètre sous responsabilité de la Métropole de Lyon,
- Assurer la formation des agents référents de la commune partenaire sur l'outil Grand Lyon Connect ainsi que le support fonctionnel et technique de la plateforme auprès de la commune partenaire dans les conditions de support spécifiées dans l'annexe 1 « Qualité et Niveau de service »,
- Octroyer aux agents de la commune partenaire, les droits nécessaires à l'utilisation de Grand Lyon Connect dans la limite de leur service. La Métropole de Lyon se réserve le droit de suspendre les droits octroyés à tout agent habilité en cas d'usage de ces droits contraires aux dispositions de la présente convention,
- Assurer la gouvernance du service Grand Lyon Connect et définir le périmètre fonctionnel et technique de celui-ci et fait évoluer la plateforme en fonction du besoin et de la stratégie transversale,
- Fournir une qualité de service définie dans l'annexe 1 « Qualité et Niveau de service »,
- Assurer la relation avec le service de fédération d'identités FranceConnect et s'engager à respecter les conditions générales d'utilisation du service en tant que « Fournisseur de service ». C'est la Métropole de Lyon qui intervient et fait appel au support du service FranceConnect et qui engage toute discussion au sujet de Grand Lyon Connect avec la

Direction Interministérielle du Numérique et des Systèmes d'Information et de Communication (DINSIC).

E) Concernant le service d'assistance aux usagers

La Métropole s'engage vis-à-vis des communes partenaires à :

- Développer une Foire Aux Questions (FAQ) vis-à-vis des fonctionnalités et services développés du Guichet Numérique Métropolitain,
- Mobiliser le centre de contact téléphonique de la Métropole (GRECO) pour les téléservices relevant des compétences de la Métropole de Lyon.

6.2 Engagements des communes partenaires

A) Concernant les conditions d'utilisation générales du Guichet Numérique Métropolitain

Les communes partenaires s'engagent à :

- Assurer la montée en compétence de leurs équipes sur les outils mis à disposition,
- Adresser à la Métropole toute information lui permettant de rectifier dans les plus brefs délais toute information susceptible de faire naître un doute sur la fiabilité des contenus publiés sur la plateforme qui émanerait des services communaux.

B) Concernant la plateforme web et mobile du Guichet Numérique Métropolitain

Les communes partenaires s'engagent à :

- Fournir toutes données utiles relevant de leurs compétences pour permettre d'intégrer le bouquet de services homogénéisé du Guichet Numérique Métropolitain,
- Réaliser le traitement des télé-services figurant dans le bouquet de services relevant de leurs compétences,
- Notifier à la métropole lorsqu'ils implémentent des services au niveau local afin de permettre la mise en place d'une approche servicielle harmonisée à l'échelle du territoire métropolitain ou mutualisée avec d'autres partenaires du territoire lorsque c'est opportun,
- Rechercher une convergence de leurs services dans l'objectif d'harmoniser le rendu du service pour l'utilisateur final,
- Participer à la démarche d'enrichissement du bouquet de services Guichet Numérique Métropolitain.

C) Concernant l'outil de gestion de la relation usagers

Concernant le bouquet de services du Guichet Numérique Métropolitain, les communes partenaires s'engagent à prendre en charge :

- Le développement des demi-connecteurs (webservices) côté SI des communes pour pouvoir les interfacer avec l'outil de gestion relation usagers (sauf exception en cas d'opportunité de mutualisation).
- Le développement des demi-connecteurs (web service) des outils de gestion relation usagers spécifiques des communes équipées pour pouvoir les interfacer avec l'outil de gestion relation usagers.
- L'Information au préalable de la Métropole de toute modification applicative des systèmes d'informations métiers pouvant avoir un impact sur le bon fonctionnement du Guichet Numérique Métropolitain.

Sur le périmètre du bouquet de services du Guichet Numérique Métropolitain, les communes partenaires utilisatrices de l'outil de gestion de la relation usagers s'engagent à utiliser exclusivement les formulaires et développements portés par la Métropole.

Au regard des possibilités pour chaque commune de développer des services spécifiques au sein de l'instance communale, les communes s'engagent à :

- Informer les communes partenaires de tout nouveau service spécifique développé sur la plateforme dans une optique de convergence et de mutualisation entre partenaires et potentielle mise à disposition dans l'instance métropolitaine.
- Prendre à leur charge les travaux de création de formulaires, de développement spécifiques de leur instance et l'interfaçage avec leurs outils SI en lien avec le service concerné.

D) Concernant le système de gestion de comptes Grand Lyon Connect

Les communes partenaires s'engagent à :

- Contribuer à la résolution des problèmes techniques en fournissant les éléments nécessaires dont elles disposent.

Au regard des possibilités pour chaque commune d'utiliser le service Grand Lyon Connect indépendamment des services du Guichet Numérique Métropolitain, la commune partenaire s'engage à :

- Mettre en œuvre le service Grand Lyon Connect conformément aux conditions de la présente convention et aux annexes,
- adapter à ses frais son système d'information pour permettre le raccordement à la plateforme Grand Lyon Connect et rester conforme aux exigences de la présente convention et des annexes,
- Suivre les formations prévues et organisées par la Métropole,
- Partager les données qui peuvent être alimentées dans les services par les usagers avec le consentement de ces derniers,
- Délivrer le support à l'utilisateur sur Grand Lyon Connect tel que défini dans l'Annexe 1 « Qualité et Niveau de service ».
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, et garantir la confidentialité et la disponibilité des données en conformité avec l'annexe 2 « sécurité Grand Lyon Connect » de la présente convention.

Si une difficulté apparaît en cours d'exécution, la collaboration entre les Partenaires les engage à s'alerter le plus vite possible, et à se concerter dans les plus brefs délais.

E) Concernant le service d'assistance aux usagers

Les communes partenaires s'engagent à :

- Participer à l'élaboration et l'alimentation de la Foire aux questions pour les services relevant de ses compétences,
- Participer à l'élaboration du formulaire contextualisé,
- Mettre en place une fonction d'assistance à l'utilisateur pour les services du guichet numérique, relevant de sa compétence,
- Assister la Métropole dans la résolution de problèmes techniques en lien avec les services proposés par les communes.

Article 7 - Engagement des partenaires sur le traitement des données des usagers

7.1 – Données traitées

Trois natures de données sont mobilisées au titre du Guichet Numérique Métropolitain:

- Données à caractère personnel
- Données d'usage
- Données de services

A) Les données à caractère personnel

Le Guichet Numérique Métropolitain permettra au responsable de traitement de collecter et traiter différentes données à caractère personnel afin de délivrer les services adaptés à la demande de l'utilisateur.

B) Les données d'usage

Cette catégorie de données rassemble les données issues de l'usage du Guichet Numérique Métropolitain et de ses services.

L'exploitation de ces données a deux principaux objectifs :

- Améliorer le fonctionnement de la plateforme de services à l'utilisateur du Guichet Numérique Métropolitain: retours statistiques sur expérience utilisateur, identification de bugs techniques, adaptation de l'offre au regard de l'utilisation des services, statistiques de demandes traitées via le Guichet Numérique Métropolitain.
- Observer et suivre des services déployés permettant la réalisation de statistiques de consommation des services, d'analyses pour améliorer les politiques publiques (Exemples de données traitées : nature et localisation des principaux signalements d'anomalie).

La collecte et le traitement de ces données est particulièrement contraint vis-à-vis des enjeux de protection de la vie privée et à ce titre devrait faire l'objet d'une anonymisation et/ou faire l'objet d'un consentement exprès, spécifique et préalable des personnes concernées.

C) Données de services

Afin de fournir les différents services déployés dans le Guichet Numérique Métropolitain, les partenaires auront à mobiliser différentes données, comme notamment les données communales mobilisées pour la fonction « informations personnalisées » permettant d'alimenter la rubrique mon quartier (ex : Géolocalisation d'un bâtiment, jours et horaires d'ouverture des équipements municipaux, actualités communales, agendas, ...)

La mobilisation de ces données sera organisée en s'appuyant sur la plateforme Data.Grandlyon.

7.2 Engagements et responsabilités des partenaires sur le traitement des données

A) Les données à caractère personnel

Pour l'instance métropolitaine, la Métropole de Lyon est responsable des informations traitées dans le strict périmètre du Guichet Numérique Métropolitain et du service Grand Lyon Connect pour la fourniture des services relevant de ses compétences, excluant la responsabilité des données contenues dans l'instance communale de la commune partenaire. À ce titre, elle s'engage à :

- Respecter les obligations inhérentes à ces traitements, notamment celles relevant de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données personnelles du 27 avril 2016 ;
- Assurer le recueil, la conservation et l'archivage du consentement de l'utilisateur pour chaque donnée partagée dans le cadre des services partagés avec les communes partenaires ;
- Assurer la protection des données transmises dans le cadre des services du Guichet Numérique Métropolitain et du service Grand Lyon Connect ;
- Garantir à l'utilisateur l'exercice effectif de ses droits sur ses données à caractère personnel (accès, modification, suppression...), dans le seul périmètre du Guichet Numérique Métropolitain et du service Grand Lyon Connect, hors instance communale ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, et garantir la confidentialité et la disponibilité des données, dans le périmètre du Guichet Numérique Métropolitain et du Service Grand Lyon Connect sous responsabilité de la Métropole de Lyon.

Pour les données traitées dans le Guichet Numérique Métropolitain et dans Grand Lyon Connect par la commune partenaire pour la fourniture des services relevant de ses compétences et mis en œuvre dans le cadre de l'instance communale, celles-ci s'engagent à :

- Respecter les obligations inhérentes à ces traitements, notamment celles relevant de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement général sur la protection des données personnelles du 27 avril 2016 ;
- Assurer le recueil, la conservation et l'archivage du consentement de l'utilisateur pour les données collectées au titre de ses services spécifiques ;
- Assurer la protection des données transmises dans l'ensemble des services relevant de sa compétences ;

- Garantir à l'utilisateur l'exercice effectif de ses droits sur ses données à caractère personnel (accès, modification, suppression...) dans le périmètre de l'instance communale ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour minimiser les risques de perte d'intégrité, et garantir la confidentialité et la disponibilité des données, dans le périmètre du Guichet Numérique Métropolitain et du Service Grand Lyon Connect sous sa responsabilité,

Dans l'hypothèse de l'utilisation de Grand Lyon Connect par la commune en dehors des services du Guichet Numérique Métropolitain, les mêmes engagements des communes trouvent à s'appliquer aux données à caractère personnel présentes dans Grand Lyon Connect.

B) Les données d'usages

La Métropole de Lyon s'engage à :

- Assurer le recueil du consentement de l'utilisateur pour chaque donnée partagée dans le cadre des services numériques communs avec les communes partenaires,
- Assurer l'anonymisation des données,
- Organiser l'exploitation et le partage de ces données avec les communes partenaires.

Les communes partenaires s'engagent à :

- Assurer le recueil du consentement de l'utilisateur pour chaque donnée partagée dans le cadre des services numériques spécifiques développés par les communes partenaires,
- Assurer l'anonymisation des données,
- Organiser l'exploitation et le partage de ces données avec les communes partenaires et la Métropole,

C) Données de services

La Métropole de Lyon s'engage à :

- Proposer la mise à disposition des données communales sur la plateforme data.grandlyon,
- Mettre à disposition des communes partenaires l'infrastructure et l'offre de services nécessaires à la collecte, à l'usage et à l'exploitation des données utiles,
- Assurer l'animation d'un dispositif de gouvernance de la donnée devant permettre d'enrichir de manière permanente le gisement de données valorisables.

Les communes partenaires s'engagent à :

- Organiser la collecte, l'usage et l'exploitation des données de services utiles au Guichet Numérique Métropolitain,
- Participer au dispositif de gouvernance de la donnée devant permettre d'enrichir de manière permanente le gisement de données valorisables.
- Utiliser les données dans le strict respect des licences qu'elles auront du souscrire avec le fournisseur des données, Métropole ou une des communes partenaires.

Article 8 – Droits de propriété et d’usages des données

Droits de propriété et usages des données par les partenaires

		Métropole de Lyon		Communes	
		Propriété	Usage	Propriété	Usage
Données personnelles	Instance Métropolitaine	X	X Sous réserve de Consentement usager		
	Instances communales			X	X Sous réserve de Consentement usager
Données d’usages	Instance Métropolitaine	X Sous réserve de Consentement ou d’anonymisation			X
	Instances communales		X Sous réserve de Consentement ou d’anonymisation	X Sous réserve de Consentement ou d’anonymisation	
Données de services	Instance Métropolitaine	X pour les données produites par la Métropole		X pour les données produites par les communes	X
	Instances communales	X pour les données produites par la Métropole	X	X pour les données produites par les communes	

Article 9 - Conditions financières

L'adhésion au Guichet Numérique Métropolitain donne lieu à une participation financière annuelle. L'objectif est de couvrir par la participation financière des communes partenaires, une partie des charges d'exploitation du dispositif.

Cependant une part significative des coûts est prise en charge par la Métropole, notamment :

- Les coûts d'investissements (Études et spécifications, développements, ...) du Guichet Numérique Métropolitain et les charges de personnel pour le pilotage de ces investissements,
- Une part des charges de personnel relatives à l'animation du dispositif,
- Les charges d'exploitation et de maintenance de la plateforme data.grandlyon.com,
- Une part des charges d'exploitation du Guichet Numérique Métropolitain (Hébergement et infogérance, coûts de maintenance, ...),
- Une part des charges d'hébergement et de maintenance de GrandLyon Connect.

9-1 : Fixation de la participation financière des communes partenaires

La participation financière est annuelle et forfaitaire. Elle est fixée en fonction :

- Du statut de commune pilote ou commune partenaire.
- Du nombre d'habitants de la commune avec 6 tranches de communes identifiées dans l'annexe 3 « annexe financière » ;
- De l'offre de service souscrite par la commune parmi les 2 offres proposées :
 - o Une offre globale comprenant :
 - La capacité de publication de données et téléservices communaux via la plateforme web et mobile du Guichet Numérique Métropolitain,
 - un système de gestion de compte GrandLyonConnect avec possibilité de compte certifié (Franceconnect)
 - L'usage de l'outil de gestion relation usagers (instance commune indépendante avec hébergement par la Métropole),
 - Un service d'assistance usagers du Guichet Numérique Métropolitain.
 - o Une offre plus restreinte excluant l'usage de l'outil de gestion de la relation usagers .

La grille forfaitaire de participation des communes se trouve en Annexe 3 : annexe financière. Afin de déterminer le choix de la commune concernant l'offre de service souscrite, cette annexe doit être renseignée et signée par la commune partenaire lors de la signature de la convention.

Durant toute la durée de la convention, toute commune partenaire aura la possibilité de changer d'offre souscrite et pourra ainsi passer de l'offre globale à l'offre restreinte ou inversement moyennant un préavis de 3 mois.

En cas de changement d'offre souscrite en cours d'année civile par une commune partenaire, le montant de la participation financière annuelle due par la commune partenaire restera pour cette année de transition du montant de la participation souscrite initialement.

9-2 : Modalités de perception de la participation financière

La perception de cette participation financière sera effective à compter de l'exercice 2019.

Un titre de recette annuel forfaitaire conformément à l'Annexe 3 « annexe financière » sera émis par la Métropole au premier trimestre de chaque année.

En cas d'entrée en cours d'année civile d'une nouvelle commune partenaire dans le dispositif conventionnel, le montant de la participation forfaitaire de la 1^{ère} année sera établi au prorata-temporis.

Article 10 : Communication

La Métropole de Lyon est garante de la communication institutionnelle du Guichet Numérique Métropolitain et de Grand Lyon Connect, de la bonne application de son identité graphique et des éléments de discours sur le service. A ce titre, elle doit être associée à toute action de communication sur le projet.

La Métropole s'engage à afficher les éléments de la charte graphique de chaque commune sur les pages qui lui sont dédiées : logo, bannière et codes couleurs des rubriques de services.

Les communes partenaires s'engagent à utiliser les éléments d'identité et de charte graphique du Guichet Numérique Métropolitain et de Grand Lyon Connect, définis par les partenaires, excluant toute altération, adjonction ou modification de quelque nature que ce soit.

Quand l'utilisateur effectuera sa connexion depuis FranceConnect, le logo Grand Lyon Connect sera inséré du fait du raccordement de Grand Lyon Connect avec FranceConnect.

Les communes partenaires et la Métropole s'engagent à coordonner leurs actions de communication à destination du grand public afin de s'assurer d'une cohérence d'ensemble des informations transmises sur la base d'éléments de langage communs. L'élaboration du plan de communication de lancement comme ses évolutions ultérieures fera l'objet d'une concertation préalable entre partenaires et d'une validation par le comité de pilotage politique tel que défini à l'article 5.

Toute initiative de communication se fera dans le respect des droits de propriété intellectuelle définis aux présentes, ainsi que des clauses relatives à la confidentialité prévues à l'article 11. Dans le cas d'intégration de nouvelles communes partenaires au projet, celles-ci devront veiller au respect de ces mêmes conditions.

Les Partenaires conviennent que tous les supports et actions de communication de la Métropole à destination du grand public mentionneront expressément le nom et la participation de tous les Partenaires du projet. Réciproquement les communes partenaires mentionneront expressément le nom et la participation de la Métropole dans le cas d'actions de communication communales. Toutefois, l'image d'un Partenaire ne pourra être utilisée sans son accord express.

Dans cas d'une utilisation de Grand Lyon Connect en dehors du Guichet Numérique Métropolitain, les communes s'engagent à utiliser les éléments d'identité et de charte graphique de Grand Lyon Connect définis par la Métropole de Lyon. Elles installent un bouton de connexion sur leurs sites communaux en apposant le logo et le nom du service conformément à la charte graphique de Grand Lyon Connect.

Article 11 : Confidentialité

Dans le cadre du Projet, les Partenaires sont amenés à s'échanger des savoir-faire, informations et documents, dont ils veulent garantir la confidentialité.

La Métropole et les communes partenaires du Guichet Numérique Métropolitain qui, à l'occasion de la Convention, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, réputés comme présentant un caractère confidentiel, et relatifs notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services de la Métropole de Lyon et des communes partenaires, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître l'existence, ou qui pourrait lui-même les communiquer à d'autres tiers notamment en vue d'un usage commercial ou contraire à l'objet de la présente Convention.

Ne seront pas considérées comme Informations Confidentielles les informations :

- dont le Partenaire Récepteur avait la connaissance antérieurement à la date de la divulgation,
- qui ont été ou sont rendues publiques, sans violation de la présente Convention par le Partenaire Récepteur,
- dont le Partenaire Récepteur pourra apporter la preuve qu'elles ont été développées indépendamment par des employés sans tirer parti des Informations Confidentielles reçues d'un autre partenaire à la Convention,
- qui ont fait ou doivent faire l'objet d'une communication requise en vertu d'une loi, d'un décret, d'un règlement ou d'une décision de justice.

Sous réserve de ce qui précède, **est réputée comme une Information Confidentielle au titre de la présente Convention** : toute information, ainsi que tout livrable, donnée et document, quelle qu'en soit la forme, le support, la langue, échangé ou divulgué par les Partenaires à l'occasion de l'exécution de la Convention ou dans le cadre des discussions menées sur l'Étude expérimentale.

Les Partenaires doivent informer leurs collaborateurs et leurs sous-traitants des obligations de confidentialité qui s'imposent à elles pour l'exécution de la Convention. Les Partenaires doivent s'assurer du respect de ces obligations par leurs collaborateurs et leurs sous-traitants.

Les Partenaires reconnaissent que tout manquement de leur part à leurs engagements de confidentialité causera un grave préjudice à l'autre Partenaire et que celui-ci pourra lui en demander réparation.

Article 12- Assurances

Chaque Partenaire devra souscrire et maintenir en cours de validité les polices d'assurance nécessaires pour garantir les éventuels dommages aux biens ou aux personnes qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution de la Convention.

Article 13 : Cession de la convention

La Convention étant conclue intuitu personae, aucune cession totale ou partielle de la Convention par l'un des Partenaires ne pourra avoir lieu.

Article 14 – Modification, dénonciation, résiliation et réversibilité de la convention

14.1- Modification de la Convention

La présente Convention ne peut être modifiée que par voie d'avenant signé des deux parties.

Toutefois une annexe pourra être ajoutée à la convention pour préciser des spécificités techniques de communes.

14.2 – Dénonciation de la Convention

La présente Convention pourra être dénoncée pour tout motif par les parties dans les conditions suivantes :

- en cas de dénonciation par les communes partenaires : Les communes informent la Métropole en respectant un préavis de trois mois ; la participation financière restant due dans son intégralité pour l'année en cours.
- En cas de dénonciation par la Métropole : la Métropole informe les communes partenaires en respectant un préavis de huit (8) mois. Elle s'engage à accompagner les communes et à leur transmettre toute information et données utiles visant à rendre autonome les communes partenaires. Au-delà de la durée du préavis, la quote part restante de la participation financière annuelle sera déduite.

14.3 – Résiliation de la Convention

En cas de non respect des engagements des communes partenaires des conditions de la présente Convention, et après mise en demeure de la Métropole de Lyon, restée infructueuse dans un délai de deux (2) mois, la Métropole de Lyon procédera à la résiliation de la présente convention ; la participation financière restant due dans son intégralité pour l'année en cours.

Une résiliation de la présente convention met fin à toute utilisation du Guichet Numérique Métropolitain et de GrandLyon Connect.

Toutefois si les communes souhaitent continuer à utiliser le dispositif Grand Lyon Connect indépendamment du Guichet Numérique Métropolitain, elles devront se rapprocher de la Métropole de Lyon pour conclure une convention spécifique à cet effet.

14.4 – Effets de la résiliation ou dénonciation vis-à-vis des données

En cas de dénonciation pour quelles causes que ce soit ou de résiliation, la métropole s'engage à permettre à la commune de récupérer l'ensemble des données de son instance.

Article 15 - Règlement des litiges -

Les Partenaires conviennent qu'en cas de contradiction entre les termes d'une des annexes et la présente Convention, les dispositions de la Convention l'emportent.

Les Partenaires s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations de la Convention.

Tout différend entre les Partenaires doit faire l'objet d'une réclamation écrite exposant les motifs du litige. L'autre Partenaire recevant la réclamation dispose d'un délai d'un (1) mois, courant à compter de la réception de ladite réclamation, pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

Pour tout litige né de cette Convention ou relatif à sa violation ou à son exécution, les tribunaux de Lyon seront seuls compétents, y compris en matière de référé et de pluralité de défendeurs.

Article 16 - Dispositions finales

La présente Convention contient trois (3) annexes.

- -Annexe 1 - Qualité et niveau de service.
- Annexe 2 – Sécurité Grand Lyon Connect
- Annexe 3 – Conditions financières

Fait à Lyon, le **/**/****

en deux (2) exemplaires originaux,

Pour la Métropole de Lyon

Pour la Commune de XXXXX

Envoyé en préfecture le 09/10/2018

Reçu en préfecture le 09/10/2018

Affiché le

SLOW

ID : 069-216901496-20181004-20181004_13-DE

**CONVENTION PARTENARIALE pour
le guichet numérique métropolitain**

Annexe 1

Qualité et Niveau de service

I. Objet de la présente annexe

Cette annexe est un complément de la Convention de partenariat du Guichet Numérique Métropolitain. Elle décrit les moyens mis en œuvre par la Métropole de Lyon pour assurer l'hébergement, la maintenance et le support du Guichet Numérique Métropolitain.

II. Les engagements de services

L'engagement de services portera sur l'hébergement, la maintenance et le support applicatif et technique du Guichet Numérique Métropolitain à compter de sa mise en fonctionnement à destination des usagers.

Par hébergement, on entend l'hébergement de la plateforme numérique du Guichet Numérique Métropolitain comprenant :

- Un site web et mobile
- un outil de gestion relation usager
- Un système de gestion de compte GrandLyonConnect

Par maintenance, on entend maintenance préventive, corrective et évolutive dans les conditions décrites dans cette annexe. À savoir traitement des anomalies applicatives et paramétrages nécessaires pour le bon fonctionnement de la plateforme.

A. Hébergement de la plateforme

La Métropole de Lyon prend en charge :

- L'hébergement des instances des partenaires dans les conditions du droit européen avec une plateforme haute disponibilité
- la mise à disposition de deux instances production et tests
- l'évolution de la plateforme pour assurer la montée en charge en fonction de l'augmentation du nombre de partenaires et des usages
- la sécurisation de l'accès aux données
- l'organisation d'un système de sauvegarde de données
- ...

La Métropole met en place une infrastructure haute disponibilité sur laquelle repose la plateforme web et mobile, l'outil de gestion de la relation usagers et Grand Lyon Connect.

Les niveaux d'engagement de services sont synthétisés dans le tableau suivant :

	Niveau d'engagement
Service	24/7
Support	24/7
SLA - Disponibilité du service sur un	99,8%

mois	
GTI - Garantie de Temps d'indisponibilité maximum	1h
GTR - Garantie de Temps de Résolution d'un incident	4 h
RTO - Durée maximum d'enregistrement des données perdus lors d'un incident en cas de PRA (Plan de Reprise d'Activité)	4 h
RPO - Temps de mise en œuvre d'un service dans le cadre d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité)	24 h
Sauvegarde et restauration	Sauvegarde de toutes les données avec une rétention sur 28 jours glissant

La Métropole se réserve le droit de faire évoluer la plateforme à tout moment en informant les communes partenaires des modifications.

Les indisponibilités programmées ne sont pas incluses dans cet engagement.

Les indisponibilités correspondent aux plages horaires du support

Un numéro d'astreinte sera mis en place pour permettre aux collectivités partenaires de signaler une panne au niveau de l'accès à la plateforme.

B. Maintenance des plateformes de gestion relation usager et Grand Lyon connect

La Métropole de Lyon prend en charge :

- La correction des anomalies applicatives ;
- Les paramétrages et petites évolutions nécessaires aux plateformes PUBLIK et Grand Lyon connect

La Métropole de Lyon doit informer les communes partenaires au préalable de toute modification applicative ou d'infrastructure.

La maintenance des briques techniques des plateformes ne provoque pas l'interruption du service sauf si un composant doit évoluer. Malgré tout, si les évolutions provoquent l'interruption de service, la Métropole s'engage à prévenir les partenaires pour toute interruption du service prévu.

La Métropole de Lyon se réserve le droit d'acceptation des demandes d'évolutions des plateformes, dans le cadre du dispositif de gouvernance de la convention de partenariat.

La Métropole de Lyon n'assure pas la maintenance des applications, des équipements et des infrastructures hébergées par les communes partenaires.

C. Le support du Guichet Numérique Métropolitain et Grand Lyon Connect

a) Support et assistance aux communes partenaires.

Chaque commune partenaire doit identifier un contact autorisé référent qui sera en mesure d'interagir avec l'équipe du Guichet Numérique Métropolitain de la Métropole.

Le contact autorisé doit être communiqué par la commune au préalable de l'ouverture du service.

La Métropole de Lyon informera (via le mail de l'équipe projet Guichet Numérique Métropolitain) le référent de chaque commune partenaire de toutes les évolutions éventuelles des plateformes de gestion de la relation usagers et Grand Lyon connect. Les communes partenaires devront s'adapter aux éventuelles évolutions du dispositif dans un délai qui sera à convenir en comité de direction.

En cas de dysfonctionnement ou paramétrages avérés des plateformes ou de l'interconnexion avec le service partenaire, la Métropole met à disposition des communes partenaires une assistance technique à travers son centre de support DINSI : SVP (via mail ou téléphone), ainsi qu'à travers une FAQ (foire aux questions).

Le centre de support de la Métropole assure une assistance aux communes partenaires durant les jours ouvrés entre 8h et 18h.

Jours ouvrés : du lundi au vendredi, toute l'année, sauf jours fériés (fermé le lundi de Pentecôte).

Les communes partenaires créent une demande (ouverture d'un ticket à la Métropole) via mail ou un appel téléphonique au centre de support informatique de la Métropole.

Chaque ticket est associé à un niveau de priorité suite au diagnostic fait par la Métropole.

Niveau de priorité des incidents	
Dysfonctionnement qui empêche la connexion à un nombre multiple d'utilisateurs pendant un temps important, excluant les temps d'indisponibilité liés à la maintenance prévue par avance.	Urgent
Dysfonctionnement qui concerne l'accès aux services de peu d'utilisateurs ou sur une durée limitée dans le temps	Normal
Toute demande d'information autour du fonctionnement des plateformes PubliK ou	Bas

Grand Lyon connect.

Après affectation du niveau de priorité, l'équipe support résout l'incident.

.Un temps imparti indicatif de résolution est fourni suivant le niveau de priorité affecté aux tickets.

Priorité des incidents	Temps maximal de traitement en heures ouvrées
Bloquant	8h (1 jour ouvré)
Normal	24h (3 jours ouvrés)
Informations	Pas d'engagement

La Métropole s'engage à respecter ce temps maximal de traitement dans 95% des cas par collectivité partenaire.

Il n'y a pas d'engagement de la Métropole sur les demandes d'évolution et de paramétrage. Ces dernières doivent être transmises au chef de produit Guichet Numérique Métropolitain de la Métropole.

La Métropole de Lyon ou un de ces prestataires contactera le référent de la commune partenaire par mail ou téléphone pour l'informer dès résolution de l'incident.

Ces engagements seront effectifs à l'issue d'une période d'observation (cf. Art III).

III. La période d'observation

La phase d'expérimentation permettra à la Métropole en partenariat avec les communes partenaires d'affiner ces engagements de niveaux de service et son mode opératoire concernant le support de l'offre Guichet Numérique Métropolitain dans une dynamique d'amélioration.

Une période d'observation de six mois après l'ouverture du service aux usagers sera mise en place afin d'affiner l'engagement de la Métropole en termes de qualité de service :

- La disponibilité de la plateforme
- Le traitement des incidents
- Le traitement des évolutions.

À l'issue de cette période d'observation, les engagements prévus dans la présente Annexe seront validés ou réévalués conjointement lors d'une instance projet.

Envoyé en préfecture le 09/10/2018

Reçu en préfecture le 09/10/2018

Affiché le

The logo for SLO (Société de Logement de l'Ontario) is located in the top right corner of the document. It consists of the letters 'SLO' in a bold, blue, sans-serif font, with a stylized blue wave or swoosh underneath the letters.

ID : 069-216901496-20181004-20181004_13-DE

**CONVENTION PARTENARIALE pour
le guichet numérique métropolitain**

Annexe 2

Sécurité Grand Lyon Connect

Table des matières

PRÉAMBULE	3
GLOSSAIRE	3
OBJET DE LA PRÉSENTE ANNEXE	4
EXIGENCES RELATIVES AU FOURNISSEUR DE SERVICE (.....	5
EXIGENCES DE SÉCURITÉ RELATIVES AU PROTOCOLE OPENID CONNECT	5
VEILLE ET SENSIBILISATION	6
RECOMMANDATIONS GLOBALES QUANT À L'IMPLÉMENTATION SÉCURISÉE DES SERVICES NUMÉRIQUES.....	6
TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	6
<i>Exigences de sécurité relatives aux données cœurs et couronnes</i>	6
<i>Exigences de sécurité relatives au pétale sous la responsabilité des partenaires</i>	7
EXIGENCES RELATIVES AU FOURNISSEUR D'IDENTITÉS (MÉTROPOLE DE LYON)	8
LA DURÉE DE SESSION DU GLC.....	8
CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE.....	8
GESTION DES INCIDENTS.....	8
TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	8
<i>Exigences de sécurité relatives aux données cœurs et couronnes</i>	8
<i>Exigences de sécurité relatives au pétale</i>	9
<i>La durée de conservation des données</i>	9

Préambule

Le présent document est susceptible d'évoluer en fonction des évolutions de la réglementation applicable.

L'interprétation du contenu du présent document doit être entendue dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les spécifications décrites dans cette annexe représentent la cible à atteindre. Dans le cas où ses exigences ne pourraient pas être respectées à la date de mise en production de l'offre de service Grand Lyon Connect, les signataires de la présente convention s'engagent à se mettre en conformité avec les exigences de cette annexe de sécurité dans les meilleurs délais.

Glossaire

ANSSI d'Information	: Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes
API	: Application Programming Interface
CGU	: Conditions Générales d'Utilisation
CNIL	: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
GLC	: Grand Lyon Connect
Données cœurs	: Prénoms, nom, date de naissance, genre, lieu de naissance, pays de naissance de l'utilisateur
Données couronnes	: données d'identité complémentaires aux données couronnes (adresse postale...)
eIDAS	: Electronic Identification and trust services
FC	: FranceConnect
FI	: Fournisseur d'Identités
FS	: Fournisseur de Services
Porte-document	: offre de service de la Métropole de Lyon, orientée usager, de stockage de données.
Pétale	: offre de service de la Métropole de Lyon, orientée partenaire, de stockage de données.
GPD	: Règlement Général pour la Protection des Données
RGS	: Référentiel Général de Sécurité

Objet de la présente annexe

La présente annexe a pour objet de décrire les exigences et recommandations de sécurité relatives aux échanges entre La Métropole de Lyon et ses partenaires qui souscrivent à l'offre Grand Lyon Connect indépendamment des services du Guichet Numérique Métropolitain (cf. article 4.3 de la convention partenariale). Cela concerne ainsi l'intégration de Grand Lyon Connect comme système de gestion d'identités pour l'accès à des services exploités directement par une commune partenaire ; en dehors de l'outil de gestion de la relation usagers développé pour le Guichet Numérique Métropolitain.

Elle rappelle en outre les engagements attendus en matière de protection des données à caractère personnel, de confidentialité et de respect du Référentiel Général de Sécurité (RGS).

NB : Dans la suite du document les partenaires seront nommés les Fournisseurs de Services (FS). La Métropole de Lyon est Fournisseur d'Identité avec l'offre Grand Lyon Connect.

Exigences relatives au fournisseur de service (commune partenaire)

Exigences de sécurité relatives au protocole OpenID Connect

Le Fournisseur de Services met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer, sur son périmètre :

- La non divulgation des données fonctionnelles et techniques échangées dans le cadre du protocole à un tiers non autorisé ;
- La mise en place de mesures afin de prévenir leur fuite en cas d'intrusion ;
- La confidentialité et l'intégrité des secrets échangés (mots de passe, clés cryptographiques).

Le Fournisseur de Services répond par ailleurs aux exigences suivantes :

- Mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer le stockage sécurisé du secret permettant l'authentification du client OpenID Connect.
- Générer le paramètre state aléatoirement en utilisant une fonction de génération de caractères aléatoires sécurisée et avec une entropie équivalente à 100 bits (minimum 16 caractères avec un alphabet de 70 caractères différents). Le paramètre state transmis dans la requête de demande d'autorisation est obligatoire afin de contrer les attaques CSRF. Il est retransmis dans les paramètres de l'URL de retour et sa concordance doit être vérifiée avec la valeur stockée dans la session de l'utilisateur.
- Valider systématiquement toutes les données en entrée, si possible par l'utilisation de listes blanches, pour empêcher par exemple leur manipulation en insérant des caractères spécifiques, en particulier, valider les codes d'autorisation, les jetons d'accès et le contenu de l'identité pivot (user_info).
- Générer le paramètre nonce aléatoirement en utilisant une fonction de génération de caractères aléatoires sécurisée et une entropie équivalente à 100 bits (minimum 16 caractères avec un alphabet de 70 caractères différents). Le paramètre nonce transmis dans la requête de demande d'autorisation est obligatoire afin de contrer le rejeu de requête. Il est retransmis dans le jeton nommé token_id retourné par FranceConnect lors de la récupération du jeton d'accès. Sa concordance doit être vérifiée avec la valeur stockée dans la session de l'utilisateur.
- Vérifier le haché d'authentification grâce au secret du jeton d'authentification token_id et les informations qu'il contient :
 - Le paramètre « aud » doit contenir le client_id,
 - Le paramètre « exp » correspondant à l'expiration de l'authentification ne doit pas être expiré,
 - Le paramètre « nonce » doit correspondre à celui fourni dans la requête de demande d'authentification,
 - Le paramètre « iss » doit contenir le nom de domaine de FranceConnect,
 - Le paramètre « acr » doit contenir le niveau eIDAS précédemment fourni lors de la requête d'authentification et conservé avec la session de l'utilisateur.

Veille et sensibilisation

Le Fournisseur de Services met en œuvre sur son périmètre une veille avancée afin de détecter les vellités d'attaques cyber criminelles sur les services en lien avec le Compte Grand Lyon Connect. En cas d'attaque, il s'engage à alerter La Métropole de Lyon sous un délai de vingt-quatre heures après la détection.

Le Fournisseur de Services forme et sensibilise les acteurs sous son autorité (personnel interne à la collectivité et/ou prestataires de services) à la sécurité et aux enjeux du Compte Grand Lyon Connect.

Recommandations globales quant à l'implémentation sécurisée des services numériques

Il est recommandé au Fournisseur de Services de s'appuyer sur les recommandations ANSSI pour la sécurisation des applications web (note technique No DAT-NT-009/ANSSI/SDE/NP), en particulier :

- Appliquer les principes de défense en profondeur aux architectures logicielles et matérielles des applications. La mise en œuvre de ses principes par des mesures adéquates est à étudier dès l'étape de conception, au vu des risques et menaces auxquels sera exposée l'application.
- Sécuriser le processus d'administration via des protocoles sécurisés et restreindre les tâches d'administration aux seuls postes d'administration dûment authentifiés et habilités.
- Appliquer le principe du moindre privilège à l'ensemble des éléments du système (« tout ce qui n'est pas autorisé explicitement est par défaut interdit »).
- Contrôler systématiquement les données en entrée des requêtes, qu'elles soient fonctionnelles ou techniques et quel que soit leur provenance.

Traitement des données à caractère personnel

Exigences de sécurité relatives aux données cœurs et couronnes

Le Fournisseur de Services met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer, sur son périmètre :

- La non divulgation des données concernant les usagers échangées dans le cadre du protocole à un tiers non autorisé ;
- La mise en place de mesures afin de prévenir leur fuite en cas d'intrusion ;
- La confidentialité et l'intégrité des secrets échangés (client id, client secret, sub ...).

Exigences de sécurité relatives au pétale sous la responsabilité des partenaires

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection des systèmes d'information et des données à caractère personnel, les signataires s'engagent à :

- protéger les informations ou supports protégés qui peuvent être détenus ou échangés avec la Métropole de Lyon
- implémenter rigoureusement les règles d'appels (API) définies dans le kit de raccordement et les spécifications du GLC. Ces documents sont également annexés à la convention (en conformité avec le Référentiel Général de Sécurité – RGS)
- communiquer toute information utile et nécessaire en cas d'événement de sécurité, ceci afin de permettre une traçabilité de bout en bout des activités liées à un événement de sécurité.

Le fournisseur de services est responsable des informations traitées dans le cadre du pétale et, à ce titre, s'engage à respecter les obligations inhérentes à ce traitement, notamment celles relevant de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés si cela est nécessaire. Il s'engage également à respecter les exigences de sécurité imposées par la Métropole de Lyon et définies dans le kit de raccordement et les spécifications du GLC, annexés à la présente convention.

Dans le cadre du RGS (Référentiel Général de Sécurité), le FS s'engage à effectuer ou mettre à jour un audit de la démarche de bout en bout, comprenant une analyse des risques et l'acceptation des risques résiduels (après mise en place des éventuelles mesures de réduction). Il pourrait être soumis à la validation de l'ANSSI, afin de s'assurer de la sécurité des informations échangées, de leur confidentialité et de leur intégrité.

L'homologation de sécurité de chacun des composants devra avoir été réalisée avant toute mise en production.

Exigences relatives au Fournisseur d'Identités (Métropole de Lyon)

La durée de session du GLC

La durée de session du GLC correspond à la durée maximale pendant laquelle l'utilisateur n'interagit pas avec le GLC (accès au portail GLC, accès authentifié vers un autre service) et pendant laquelle il peut accéder à un service numérique sans se ré-authentifier.

Elle est fixée à une heure. Il est à noter que celle de FranceConnect est de 30 minutes et est susceptible d'évoluer.

Conformité réglementaire

L'offre de service Grand Lyon Connect a été déposée à la CNIL le 3 août 2017. De manière complémentaire, l'offre Grand Lyon Connect fait également d'un suivi permanent au regard des enjeux du RGPD avec la nomination d'un délégué à la protection des données (arrêté du 14 juin 2018).

Les formalités déclaratives relatives aux données traitées par les partenaires dans le cadre du module pétale relèvent de leur responsabilité.

Parallèlement, une démarche d'homologation de sécurité a été engagée par la DINSI. La Métropole de Lyon a également, en date de mise en production de l'offre de service Grand Lyon Connect, accepté les conditions générales d'utilisation de FranceConnect en tant que « fournisseur de service FranceConnect ».

Gestion des incidents

La Métropole de Lyon offre aux Fournisseurs de Services un support en cas d'incident, conformément à l'Annexe 3 - qualité et niveau de service.

Traitement des données à caractère personnel

Exigences de sécurité relatives aux données cœurs et couronnes

La Métropole de Lyon met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données traitées et stockées dans le cadre du service, et ce au regard des objectifs de sécurité identifiés suite à l'analyse des risques de sécurité. Ces mesures concernent en particulier :

- Le contrôle systématique de tous les paramètres en entrée des requêtes afin de réduire le risque d'injection. Le GLC met en œuvre des mécanismes de blocage des clients en cas d'échecs répétés afin d'éviter les attaques par force brute. Cette mesure peut aller jusqu'à la déconnexion d'un fournisseur en cas de menace critique.

- La robustesse des secrets, leur stockage et leur transmission sécurisés ainsi que leur renouvellement régulier.
- De manière générale : l'application des principes de défense en profondeur, notamment en matière de gestion des droits d'accès aux différents composants du système (reverse proxies, serveurs d'application et de données, etc.).

Exigences de sécurité relatives au pétale

La Métropole de Lyon met en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données stockées dans le pétale du fournisseur de services. Elles sont décrites dans les spécifications du GLC. Les données du pétale sont accessibles par les services numériques du FS comme décrit dans le kit de raccordement. Les données stockées dans le pétale sont disponibles, conformément à l'annexe 1 – qualité et niveau de service.

La durée de conservation des données

L'ensemble des données d'un usager sont supprimées après deux ans de non-utilisation du compte.

La Métropole fournit une API (Web Service) permettant à la commune partenaire de lister les comptes GLC qui ont été supprimés. Il est à charge de la Ville de Lyon de supprimer les données dans le Pétale après réception de cette information.

Vis-à-vis des contraintes de temporalités et de respect de la loi sur la suppression des données, la Ville de Lyon est responsable de la gestion des données Pétale.

Envoyé en préfecture le 09/10/2018

Reçu en préfecture le 09/10/2018

Affiché le



ID : 069-216901496-20181004-20181004_13-DE

Envoyé en préfecture le 09/10/2018

Reçu en préfecture le 09/10/2018

Affiché le

SLO

ID : 069-216901496-20181004-20181004_13-DE

CONVENTION PARTENARIALE pour
le guichet numérique métropolitain
**Annexe 3 – Conditions
financières**

Grille forfaitaire de participation financière des communes

I. Objet de la présente annexe

Cette annexe est un complément de la Convention de partenariat du guichet numérique métropolitain. Elle décrit les conditions financières de contribution des communes partenaires.

II. Les principes de participation forfaitaire annuel

La contribution financière des communes partenaires est basée sur le principe d'une participation annuelle fixée afin de répondre aux enjeux et aux capacités des communes du territoire, cette redevance est fixée de manière forfaitaire en fonction :

- Du dimensionnement de la commune
- Du statut de la commune : commune pilote ayant participé à la phase de co-conception du projet Guichet Numérique depuis janvier 2016 ou commune partenaire ayant rejoint le projet à partir de 2019.
- Du niveau de service souscrit

A. Segmentation des classes de communes par tranches de population

Afin de prendre en compte les disparités du territoire, 6 tranches de communes sont déterminées

- Tranche 1 : < 5 000 habitants,
- Tranche 2 : > 5 000 habitants et < 10 000 habitants,
- Tranche 3 : > 10 000 habitants et < 20 000 habitants,
- Tranche 4 : > 20 000 et < 40 000 habitants,
- Tranche 5 : > 40 000 et < 80 000 habitants,
- Tranche 6 : > 80 000 habitants

B. Le niveau de services souscrit

2 offres de services sont structurées dans le cadre de la convention partenariale :

- Une offre globale comprenant :
 - La capacité de publication de données et téléservices communaux via la plateforme web et mobile du guichet numérique métropolitain.
 - un système de gestion de compte GrandLyonConnect avec possibilité de compte certifié (franceconnect)
 - L'usage de l'outil de gestion relation usager (instance commune indépendante avec hébergement par la Métropole).
 - Un service d'assistance usagers du guichet numérique
- Une offre plus restreinte excluant l'usage de l'outil de gestion relation usager pour les communes déjà équipées d'un tel outil.

III. Grille forfaitaire

La grille forfaitaire suivante indique le montant des participations financières des communes partenaires. Ces montants sont fermes et non révisables durant la durée de la convention.

Si l'économie globale du projet devait être revue, une nouvelle grille tarifaire serait proposée et validée à nouveau par les Partenaires.

Tranches de population	Offre de services globale	Offre de services restreinte
< 5 000 habitants	1 800 € TTC/an	1 400 € TTC/an
> 5 000 et < 10 000 habitants	5 400 € TTC/an	4 200 € TTC/an
> 10 000 et < 20 000 habitants	8 400 € TTC/an	6 500 € TTC/an
> 20 000 et < 40 000 habitants	10 800 € TTC/an	8 400 € TTC/an
> 40 000 et < 80 000 habitants	14 000 € TTC /an	10 800 € TTC/an
> 80 000 habitants	18 000 € TTC/an	14 000€ TTC/an

Pour l'exercice 2019, les communes pilotes (Bron, Dardilly, Lyon, Oullins, Vaulx-en-Velin), ayant fait l'effort d'un investissement humain et technique sur la phase de construction du projet, bénéficieront d'une réduction de 50 % sur leur contribution financière.

I. Option retenue par la commune signataire

La commune s'engage dans le projet guichet numérique selon l'option suivante :

Tranches de population	Offre de services globale	Choix de la commune (cocher la case)	Offre de services restreinte	Choix de la commune (cocher la case)
< 5 000 habitants	1 800 € TTC/an		1 400 € TTC/an	
> 5 000 et < 10 000 habitants	5 400 € TTC/an		4 200 € TTC/an	
> 10 000 et < 20 000 habitants	8 400 € TTC/an		6 500 € TTC/an	
> 20 000 et < 40 000 habitants	10 800 € TTC/an		8 400 € TTC/an	
> 40 000 et < 80 000 habitants	14 000 € TTC /an		10 800 € TTC/an	
> 80 000 habitants	18 000 € TTC/an		14 000€ TTC/an	

Fait à Lyon, le **/**/****

en deux (2) exemplaires originaux,

Pour la Commune de XXXXX

Envoyé en préfecture le 09/10/2018

Reçu en préfecture le 09/10/2018

Affiché le



ID : 069-216901496-20181004-20181004_13-DE