

ANNEXE RELATIVE AU SERVICE GUICHET NUMERIQUE METROPOLITAIN TOODEGO

TABLE DES MATIÈRES

1 - Objet de la présente annexe.....	2
2 - Objectifs du partenariat sur le guichet numérique métropolitain.....	2
3 - Description du guichet numérique métropolitain.....	2
3.1 - La plateforme web de téléservices à l'utilisateur.....	2
3.2 - L'outil de gestion de la relation usagers.....	2
4 - Offre différenciée.....	3
5 - Gouvernance du partenariat	5
5.1 Gouvernance de l'offre « Partenaire ».....	5
5.2 Gouvernance de l'offre « Connecté ».....	6
5.3 Gouvernance de l'offre « Abonné »	6
6 - Engagements spécifiques au guichet numérique métropolitain	6
6.1 Engagements de la Métropole de Lyon	6
6.2 Engagements des communes	10
7 - Engagements relatifs au traitement des données personnelles.....	11
8 - Engagements relatifs à l'intégration de GrandLyon Connect	13
9 – Communication	14
10 - Conditions financières.....	15
10.1 Conditions de l'offre « Partenaire » et l'offre « Abonné ».....	15
10.2 Conditions de l'offre « Connecté »	15
11 - Conditions de changement d'offre et spécificités suite à résiliation.....	16
12 - Offre retenue par la Commune.....	16

1 - Objet de la présente annexe

Cette annexe a pour but de définir et de préciser les modalités particulières de mise à disposition du guichet numérique métropolitain Toodego.

2 - Objectifs du partenariat sur le guichet numérique métropolitain

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

- Centraliser les services partagés et exempter l'utilisateur de savoir quelle administration est compétente pour répondre à son besoin,
- Encourager les échanges entre les collectivités pour améliorer l'offre aux usagers, voire mutualiser les services lorsque c'est possible,
- Offrir un bouquet de services numériques évolutif pour tous les usagers du territoire,
- Mettre à disposition un compte usager avec espace de suivi des démarches en ligne.

3 - Description du guichet numérique métropolitain

Le guichet numérique métropolitain repose sur le déploiement de 2 composantes :

- Une plateforme web accessible sur ordinateur ou mobile proposant des téléservices à l'utilisateur,
- Un outil de gestion de la relation usagers (ou la possibilité d'interconnexion avec l'outil de gestion de la relation usagers (dit GRU) des communes déjà outillées).

Le guichet numérique métropolitain intègre les services communs à l'utilisateur de gestion de comptes GrandLyon Connect (GLC) et d'assistance usager (SAU).

3.1 - La plateforme web de téléservices à l'utilisateur

Le guichet numérique métropolitain Toodego, permet à l'utilisateur :

- De rechercher un téléservice, qu'il soit proposé par la Métropole de Lyon ou les communes adhérentes,
- De soumettre des demandes, d'initier des démarches relatives à ces téléservices en ligne,
- De retrouver et suivre ses démarches dans un tableau de bord personnel,
- De contacter la collectivité compétente pour traiter son besoin,
- De recevoir des notifications aux étapes clefs du traitement de sa demande.

Les téléservices proposés à l'utilisateur par la Métropole et les communes sont développés en toute autonomie par chaque partie prenante en fonction de sa compétence et de l'offre retenue (cf. article 4 – offre « Partenaire »), exception faite des téléservices mutualisés qui sont développés par la Métropole de Lyon en co-construction avec les communes. C'est le cas par exemple du signalement d'anomalies sur l'espace public.

3.2 - L'outil de gestion de la relation usagers

L'outil de gestion de la relation usagers (GRU) permet à chaque agent d'une commune adhérente qui dispose de la GRU Toodego :

- De suivre et traiter les demandes saisies par l'utilisateur sur le guichet numérique métropolitain et qui sont de sa compétence,
- D'être notifiée à chaque demande usager,
- Pour les communes adhérentes à l'offre « **Partenaire** » (cf. définition ci-dessous article 4), de développer de nouveaux téléservices.

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'utilisateurs.

4 - Offre différenciée

L'adhésion au guichet numérique métropolitain peut prendre trois formes :

1/ Offre « **Partenaire** » : gestion et administration de manière autonome de téléservices par la commune dans Toodego à l'aide d'une instance communale de Toodego. Cela correspond à l'offre historique.

2/ Offre « **Connecté** » : développement de connecteurs entre l'outil de Gestion de la Relation Usagers de Toodego et l'outil de gestion de la relation usagers de la commune, dans le but d'optimiser le parcours des usagers et de minimiser les ressaisies par les agents.

3/ Offre « **Abonné** » : mise à disposition de démarches numériques à l'utilisateur sélectionnées dans un catalogue « pack de téléservices » clé-en-main (le formulaire et le workflow de traitement du formulaire sont alors standardisés).

Le catalogue nécessitant la consultation des communes intéressées, l'offre « abonné » sera ouverte aux communes ultérieurement.

Détail des trois offres Toodego :

Fonctions et services proposés aux communes	CONNECTE	ABONNE	PARTENAIRE
Guichet numérique métropolitain pour les usagers – dématérialisation des démarches			
➤ Accès aux démarches dématérialisés : ○ Téléservices mutualisés ○ Téléservices communaux ○ Téléservices de la Métropole	✓	✓	✓
➤ Suivi de ses démarches dans un tableau de bord	✓	✓	✓
➤ Notification usager de l'avancement de ses démarches	✓	✓	✓
Outil de gestion relation usagers (GRU) Toodego			
➤ Suivi et traitement des demandes usagers	✗	✓	✓
➤ Gestion des accès agents par la Métropole	✗	✓	✗
➤ Support et assistance aux agents traitants	✗	✓	✗
Administration instance communale			
➤ Développement et publication par la commune de ses propres téléservices	✗	✗	✓
➤ Gestion des accès agents par la commune	✗	✗	✓
➤ Participation à la gouvernance	✗	✗	✓
➤ Support et assistance de la Métropole aux agents administrateurs	✗	✗	✓
Connecteur entre GRU Toodego et la GRU de la commune			
➤ Transmission automatique des demandes usagers entre Toodego et la GRU de la commune (échanges réciproques)	✓	✗	✗
Propagation d'identité			
➤ Interface entre GrandLyon Connect et la gestion de comptes d'un portail communal	✓	✓	✓

5 - Gouvernance du partenariat

La Métropole, en qualité de maître d'ouvrage, sera l'entité chargée de prendre les décisions relatives aux investissements sur le guichet numérique métropolitain, à l'exception des investissements des communes sur leurs propres téléservices propres (cf. article 4 - offre « Partenaire »).

La Métropole de Lyon se réserve le droit d'accepter ou de refuser des demandes d'évolutions du guichet numérique métropolitain, en fonction des priorités et dans le cadre du dispositif de gouvernance défini ci-après.

5.1 Gouvernance de l'offre « Partenaire »

Les communes adhérentes à l'offre « Partenaire » sont désignées les « communes partenaires ». Deux instances sont prévues les concernant.

Comité de pilotage politique (COPIL)

La stratégie du guichet numérique métropolitain et son pilotage sont assurés par un comité de pilotage dénommé COPIL.

Les missions du COPIL sont les suivantes :

- Définir les orientations stratégiques du guichet numérique métropolitain,
- Arbitrer sur les enjeux techniques, fonctionnels et les difficultés remontées par le comité de projet (défini ci-dessous),
- Valider le périmètre du guichet numérique métropolitain en termes d'évolutions et veiller à son respect par les communes adhérentes,
- 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 d'élus de la Métropole et d'élus des communes adhérentes à l'offre « Partenaire ».

Ce comité de pilotage se réunira à fréquence régulière, à minima une fois par an, à la demande de la Métropole ou des communes partenaires.

Comité de projet (COPROJ)

Ce comité, à vocation opérationnelle, se réunit plus fréquemment, à minima une fois par trimestre, pour assurer la gestion et l'évolution du guichet numérique métropolitain tant sur le plan fonctionnel que technique.

Les missions du COPROJ sont les suivantes :

- Assurer la coordination opérationnelle du projet,
- Piloter le plan d'action et le planning d'évolutions du guichet numérique métropolitain,
- Organiser la convergence et le partenariat technique pour le développement opérationnel des téléservices,
- Coordonner la ligne éditoriale de la plateforme web,

- Favoriser l'homogénéisation du bouquet de téléservices.

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

Toutes les réunions émanant de ces deux instances feront l'objet de comptes-rendus établis et diffusés par la Métropole dans les meilleurs délais. Ils seront soumis à validation des communes partenaires sous un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de ceux-ci. À défaut de réponse dans ce délai le compte rendu sera considéré comme approuvé.

5.2 Gouvernance de l'offre « Connecté »

Les communes adhérentes à l'offre « Connecté » sont désignées les « communes connectées ».

En phase de développement des connecteurs, un suivi de projet sera initié par la Métropole avec la Commune. Par la suite, des réunions bilatérales adaptées à chaque commune connectée seront mises en place, d'un commun accord entre la Métropole et la commune, pour le suivi du maintien et de l'évolution de ces connecteurs.

5.3 Gouvernance de l'offre « Abonné »

Les communes adhérentes à l'offre « Abonné » sont désignées « communes abonnées »

La Métropole proposera chaque année aux communes abonnées une table ronde, à laquelle pourront assister à titre d'invité l'ensemble des communes adhérentes à Toodego quelle que soit l'offre choisie.

Cette instance aura pour objectifs de :

- Présenter la stratégie d'évolution du produit et les statistiques d'utilisation de la plateforme,
- Recueillir les attentes des communes abonnées et leurs retours sur les usages et fonctionnement des téléservices en place,
- Contribuer à l'évolution de l'offre vers de nouveaux téléservices à développer au sein du pack.

6 - Engagements spécifiques au guichet numérique métropolitain

6.1 Engagements de la Métropole de Lyon

6.1.a - Engagements de la Métropole vis à vis des communes adhérentes, quelle que soit l'offre retenue

La Métropole de Lyon s'engage pour les communes adhérentes, quelle que soit l'offre retenue, à :

Piloter le partenariat :

- Désigner un chef de projet en charge de l'intermédiation entre les communes adhérentes et la Métropole,
- Réunir les communes adhérentes à leur demande ou à son initiative, conformément à la gouvernance décrite ci-dessus,

Gérer le guichet numérique métropolitain :

- Partager la feuille de route des services mutualisés avec les communes, et les informer avant toute modification ou évolution des téléservices mutualisés,
- Informer les communes de l'évolution éditoriale et des fonctionnalités du guichet numérique métropolitain, ainsi que l'avancement de leur mise en œuvre,
- Assurer la visibilité de l'identité du fournisseur de téléservices (Métropole ou commune), en permanence, pour chacun des services ou lors de l'affichage de données de services,
- Opérer le traitement des téléservices et informations à l'utilisateur relevant de sa compétence.
- Mettre en œuvre tous les moyens lui permettant d'assurer la fiabilité des informations publiques adressées par des usagers. Elle se réserve le droit de supprimer toute contribution qui serait contraire au respect de l'ordre public, qui entraînerait un doute sur la fiabilité de ladite contribution ou qui serait contraire aux objectifs poursuivis par la présente annexe,
- 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,
- Prendre en charge l'hébergement, l'infrastructure, la maintenance corrective et évolutive, conformément à l'article 6.1 de la convention-cadre, tout en respectant la qualité et le niveau de service ci-après pour le guichet numérique métropolitain et GrandLyon Connect.

o Niveaux d'engagement de services :

	Engagement
Service numérique	Disponibilité de 99,9%
Support	Jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h-à 17H

Les indisponibilités programmées (comme les maintenances planifiées) ne sont pas incluses dans les engagements ci-dessus.

o Engagements sur la gestion des incidents

Conformément à l'article 6.1 de la convention-cadre, la Métropole fournit une activité de support à toute commune adhérente à un service numérique.

Pour bénéficier de ce support en cas de dysfonctionnement du guichet numérique métropolitain, de GrandLyon Connect ou des connecteurs associés, les communes adhérentes doivent ouvrir un ticket (demande) sur l'outil de ticketing fourni par la Métropole en fonction de l'offre choisie.

Chaque demande sera associée à un niveau de priorité, déterminé après diagnostic par la Métropole.

Niveaux de priorité des incidents

Type de dysfonctionnement	Type Incident	Niveau de priorité
Dysfonctionnement bloquant l'accès à un grand nombre d'utilisateurs et/ou d'agents sur une période importante (hors maintenance prévue)	Bloquant	Urgent
Dysfonctionnement touchant un nombre limité d'utilisateurs et/ou d'agents ou de courte durée	Majeur	Normal
Demandes d'information liées au fonctionnement du guichet numérique métropolitain ou GrandLyon Connect	Mineur	Bas

Temps de résolution des incidents

Après affectation du niveau de priorité, le **support** résout l'incident dans les délais suivants :

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

Incident bloquant : indisponibilité totale du service numérique ou d'une fonction essentielle

Incident majeur : indisponibilité sur une fonction non essentielle ou incident bloquant disposant d'une possibilité de contournement

Incident mineur : cas d'anomalie ni bloquante, ni majeure

La Métropole s'engage à respecter ces délais de traitement dans **95% des cas** pour chaque commune adhérente. La commune adhérente sera notifiée dès résolution de l'incident.

La Métropole de Lyon n'assure pas la maintenance des applications, équipements et infrastructures hébergés par les communes adhérentes et qui seraient interfacées au guichet numérique métropolitain.

Pour les communes adhérentes à Toodego qui demandent à intégrer le dispositif de gestion d'identités GrandLyon Connect (GLC), la Métropole s'engage à :

- Mettre à disposition de la commune le système de connexion, d'authentification et de gestion d'identités GLC si la commune souhaite connecter GLC à son SI,
- Fournir à la commune un « kit de raccordement » avec les spécifications techniques nécessaires au bon raccordement de la commune à la plateforme GrandLyon Connect,
- Intégrer d'autres briques fonctionnelles (administration, module de stockage...) si la commune le souhaite. Sur ce point, la Métropole se réserve le droit de valider cette mise à disposition, si elle n'est pas déjà en place pour la commune.

- Assurer la formation des agents référents de la commune sur l'outil GrandLyon Connect ainsi que le support fonctionnel et technique de la plateforme dans les conditions de support identiques à ceux du guichet numérique.
- 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 GrandLyon Connect avec la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM).

6.1.b Engagements de la Métropole pour les communes ayant choisi l'offre « Partenaire »

La Métropole de Lyon s'engage pour les communes **partenaires** à :

- Assurer l'animation de la plateforme et l'organisation de la dynamique d'enrichissement des téléservices du guichet numérique métropolitain dans le cadre de la gouvernance du partenariat définie plus haut,
- Proposer un support technique et fonctionnel à destination des agents référents des communes,
- Octroyer aux agents référents les droits nécessaires à l'utilisation de l'instance communale de Toodego. La Métropole de Lyon se réserve le droit de suspendre les droits octroyés à tout agent habilité en cas d'usage contraire aux dispositions de la présente annexe et de la convention-cadre,
- Assurer pour toute nouvelle commune partenaire, au moment de l'intégration dans le partenariat, les actions suivantes :
 - o Prise en charge de la formation initiale des référents administrateurs (2 personnes maximum) à raison d'un forfait de 2 jours,
 - o Assistance aux agents référents des communes pour la mise en œuvre des premiers téléservices sur une durée de 3 mois,
 - o Fourniture et mise en œuvre d'une instance communale intégrée au guichet numérique métropolitain,
 - o Mise à disposition de l'outil de gestion de relation usager pour permettre à la commune de traiter les demandes qui relèvent de sa compétence, développer et publier ses téléservices communaux,
- Assurer l'hébergement des instances communales pour les communes partenaires,
- Mettre à disposition des communes partenaires deux instances communales : une pour la production et une pour les tests.

6.1.c - Engagement de la Métropole pour les communes ayant choisi l'offre « Connecté »

Pour permettre l'interfaçage des systèmes d'information avec l'outil de gestion de la relation usagers, la métropole s'engage, pour les communes connectées, à :

- Prendre en charge le développement de demi-connecteur côté guichet numérique métropolitain pour interfacier Toodego et le système de G.R.U de la commune sur les téléservices mutualisés du guichet numérique métropolitain,
- Œuvrer pour maintenir le demi-connecteur en bon état de fonctionnement et d'opérabilité,
- Informer en amont la commune connectée des changements techniques prévus et pouvant impacter le fonctionnement des connecteurs,

- Impliquer la commune connectée dans des tests avant tout déploiement d'un changement ayant un impact sur les connecteurs.

6.1.d - Engagement de la Métropole pour les communes ayant choisi l'offre « Abonné »

La Métropole de Lyon s'engage pour les communes **abonnées** à :

- Assurer la réalisation et l'enrichissement du catalogue de téléservices proposé clé-en-main,
- Proposer un support aux agents traitants de la commune,
- Déployer les téléservices retenus parmi ceux présents dans le catalogue proposé,
- Mettre à disposition de la commune l'outil de gestion de relation usager pour permettre à la commune de traiter les demandes qui relèvent de sa compétence,
- Assurer l'hébergement et la maintenance des téléservices au catalogue,
- Réaliser la formation des agents traitant pour toute nouvelle commune « abonné ».

6.2 Engagements des communes

6.2.a - Engagements des communes adhérentes quelle que soit l'offre retenue

Les communes adhérentes s'engagent, à participer au partenariat et, pour ce faire, à :

- Désigner à minima un référent pour le pilotage et la gestion du service au sein de la commune dès la mise en œuvre de l'offre,
- Traiter les demandes usagers sur les téléservices relevant de sa compétence,
- Contribuer à la résolution de problèmes techniques sur la plateforme en fournissant les éléments nécessaires,

En cas d'intégration de GLC dans son système d'information communal, la commune s'engage à :

- Adapter à ses frais son système d'information pour permettre le raccordement à la plateforme GrandLyon Connect conformément aux spécifications techniques du kit de raccordement et rester conforme à l'article 6.2 de la convention-cadre et la présente,
- Délivrer le support à l'utilisateur de 1^{er} niveau sur GrandLyon Connect,
- Identifier les agents référents de la commune sur l'outil GrandLyon Connect (développeur, et support),
- Mettre en œuvre le service GrandLyon Connect conformément aux règles de l'article 8 de la présente.

6.2.b. Engagements des communes adhérentes à l'offre « Partenaire »

Les communes partenaires s'engagent à :

- Assurer la montée en compétence de leurs équipes sur les outils mis à disposition,
- Prendre à leur charge les travaux de paramétrage de téléservices communaux dans leur instance,
- Prendre à leur charge tout connecteur souhaité entre leur instance communale et leurs outils internes SI,

- Informer les autres communes partenaires et la Métropole de tout nouveau téléservice communal déployé sur le guichet, dans une optique de convergence et de mutualisation entre parties prenantes ; et de mise à disposition potentielle depuis l'instance métropolitaine au sein du pack de téléseuices,
- Se conformer aux règles d'homogénéisation des téléseuices du guichet numérique métropolitain,
- Participer à la démarche d'enrichissement du bouquet de téléseuices mutualisés du guichet numérique métropolitain,
- Suivre les formations prévues et organisées par la Métropole,
- Désigner un référent politique pour représenter les intérêts de la commune au sein de la gouvernance partenariale,
- Informer la Métropole des difficultés rencontrées, en particulier si celles-ci sont susceptibles d'impacter le calendrier d'enrichissement de l'offre de seices du Guichet numérique métropolitain.

6.2.c - Engagements des communes adhérentes à l'offre « Connecté »

La commune connectée s'engage à :

- Prendre en charge le développement des demi-connecteurs entre son système de GRU et le guichet numérique métropolitain sur les téléseuices mutualisés du guichet numérique métropolitain,
- Œuvrer pour maintenir le connecteur en bon état de fonctionnement et d'opérabilité,
- Informer en amont la Métropole des changements techniques prévus sur leur portail citoyen interne et pouvant impacter le fonctionnement des connecteurs,
- Impliquer la Métropole dans la réalisation de tests suite à une évolution ou changement ayant un impact sur les connecteurs, et ce, avant tout déploiement.

6.2.d. Engagements des communes adhérentes à l'offre « Abonné »

La commune « abonné » s'engage à :

- Participer à la démarche d'enrichissement du catalogue de téléseuices en précisant leurs besoins,
- Désigner les agents traitants devant suivre les formations organisées par la Métropole, et s'assurer de leur suivi,
- Informer la Métropole des difficultés rencontrées, en particulier si celles-ci sont susceptibles d'impacter le calendrier d'enrichissement du catalogue de téléseuices proposés.

7 - Engagements relatifs au traitement des données personnelles

Les communes adhérentes au guichet numérique se doivent de respecter les engagements décrits dans la convention-cadre.

Dans cette annexe sont précisés les engagements et responsabilités de chaque partie prenante (Métropole et commune) sur les finalités et traitements des données lors de l'exploitation du guichet numérique métropolitain.

Finalités de traitement des données

Toodego est un outil numérique complémentaire aux services physiques déjà existants pour le traitement des demandes des usagers. Via une application mobile et un portail web territorial, l'utilisateur peut accéder à :

- Des informations personnalisées
- Des services en ligne (comme le dépôt, le suivi de son dossier de demande d'aides, la prise de rendez-vous avec l'administration, ...)
- Une plateforme de contribution (comme le signalement d'anomalies sur le domaine public...)

Via une application de gestion de la relation usager, les traitements mis en œuvre par les téléservices de la Métropole et des communes partenaires ont pour finalité de ;

- Créer et utiliser une interface de gestion de traitement des demandes des usagers
- Réaliser de formulaires et workflows pour créer / gérer des démarches en ligne
- Capitaliser les données d'usages des services et ainsi améliorer les prestations de services proposés.

Catégories de données traitées

Pour la fonction informations personnalisées

- Données d'identification des personnes (données obligatoires),
- Données d'adresse (facultative),
- Données d'habitude de vie (facultatives)

Pour la fonction services en ligne :

- Données d'identification des personnes (obligatoires)
- Données liées à l'objet de la démarche en ligne (obligatoire)

Pour l'amélioration du service :

- Données d'usage

Responsabilités des parties

Au sein de l'instance métropolitaine, la Métropole définit les finalités et les moyens de traitement et agit en qualité de responsable de traitement.

Au sein de l'instance communale et pour les services dont la Commune a seule la compétence, la Commune définit les finalités et les moyens de traitement et agit en qualité de responsable de traitement.

a) Engagements des communes adhérentes à l'offre « Partenaire »

Pour les données traitées par la commune partenaire pour la fourniture de téléservices relevant de sa compétence et mis en œuvre dans le cadre de l'instance communale, celles-ci s'engagent à :

- Assurer le recueil, la conservation et l'archivage du consentement de l'utilisateur pour les données personnelles collectées au titre de ces téléservices communaux,
- Assurer la protection des données personnelles transmises dans les téléservices communaux,
- Assurer l'anonymisation des données personnelles et le consentement express de l'utilisateur à des fins d'analyse de l'usage et du bon fonctionnement des téléservices de leur instance communale,

- 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 sous sa responsabilité.

b) Engagements des communes quelle que soit l'offre retenue du guichet numérique

Dans l'hypothèse de l'intégration de GrandLyon Connect par la commune adhérente, celle-ci se doit de respecter les mêmes engagements que ceux cités ci-dessus pour l'offre « Partenaire », et se doit de se conformer aux règles de la présente annexe.

Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

La Métropole de Lyon et la Commune s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection des données personnelles qu'ils traitent dans le cadre du Guichet numérique métropolitain Toodego et à mettre en œuvre l'ensemble des obligations de conformité prévues par le Règlement général sur la protection des données et par la Loi Informatiques et Liberté modifiée.

La Commune s'engage à informer dans les meilleurs délais la Métropole de Lyon de toute anomalie constatée ou de toute suspicion de violation de données susceptibles de porter notamment atteinte à la disponibilité, à l'intégrité, à la confidentialité ou à la traçabilité des données personnelles traitées.

Exercice des droits et information des personnes

Les utilisateurs du guichet numérique métropolitain peuvent exercer leurs droits sur demande auprès de la Direction des Affaires juridiques de la Métropole de Lyon par courrier ou directement via le formulaire de saisine de la Déléguée à la protection des données sur Toodego. Si la demande d'exercice de droits le nécessite, la Commune apporte son appui à l'élaboration de la réponse à l'utilisateur, dès lors que cette demande concerne un des services accessibles sur Toodego et relevant de ses compétences et/ou son territoire.

8 - Engagements relatifs à l'intégration de GrandLyon Connect

L'objet de cet article est de décrire les exigences et recommandations de sécurité pour les communes adhérentes au guichet numérique métropolitain qui souhaitent intégrer GrandLyon Connect (GLC) comme système de gestion d'identités dans leur système d'informations communal interne. La Métropole s'engage à supprimer l'ensemble des données d'un usager après deux ans de non-utilisation de son compte portant ses données personnelles.

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

Exigences de sécurité relatives au protocole OpenID Connect :

Les communes adhérentes qui intègrent GrandLyon Connect doivent mettre en œuvre, sur leur périmètre, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer de :

- 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 données de sécurité échangées (mots de passe, clés cryptographiques, ...).
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer le stockage sécurisé du secret permettant l'authentification du client OpenID Connect,
- Respecter les exigences techniques du « kit de raccordement » fournies par la Métropole lors de l'intégration de GrandLyon Connect,
- En cas d'attaque, la commune adhérente s'engage à alerter La Métropole de Lyon sous un délai de huit heures après la détection.

Il est recommandé aux communes adhérentes qui intègrent GrandLyon Connect de s'appuyer sur les recommandations ANSSI pour la sécurisation des applications web (note technique No DAT-NT-009/ANSSI/SDE/NP).

9 – Communication

Pour toutes les communes adhérentes au guichet numérique métropolitain

Les communes adhérentes et la Métropole s'engagent à coordonner leurs actions éventuelles 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 de tout plan de communication fera l'objet d'une concertation préalable entre communes adhérentes et d'une validation par le comité de pilotage tel que défini à l'article 5 de la présente annexe.

Toute initiative de communication se fera dans le respect des règles édictées dans l'article 9 de la convention-cadre auquel cette annexe est rattachée.

Les parties prenantes (Métropole et commune) conviennent que tous les supports et actions éventuelles de communication de la Métropole à destination du grand public mentionneront expressément le nom et la participation de toutes les communes adhérentes au guichet numérique métropolitain. Réciproquement les communes adhérentes mentionneront expressément le nom et la participation de la Métropole dans le cas d'actions de communication communales.

Toute commune adhérente au guichet numérique métropolitain s'engage à utiliser les éléments d'identité et de charte graphique définis par la Métropole de Lyon, excluant toute altération, adjonction ou modification de quelle que nature que ce soit.

Pour les communes adhérentes à l'offre « Partenaire » :

La Métropole s'engage à afficher les éléments de la charte graphique de chaque commune sur l'instance communale qui lui est dédiée.

Dans le cas de l'intégration par la commune adhérente de GrandLyon Connect dans son SI interne, cette dernière s'engage à utiliser les éléments d'identité et de charte graphique de GrandLyon Connect, définis par la Métropole, excluant toute altération, adjonction ou modification de quelle que nature que ce soit. Quand l'utilisateur effectuera sa connexion depuis FranceConnect, le logo GrandLyon Connect sera inséré du fait du raccordement de GrandLyon Connect avec FranceConnect.

Dans le cas d'une utilisation de GrandLyon Connect en dehors du Guichet Numérique Métropolitain, les communes installent un bouton de connexion sur leurs sites communaux en apposant le logo et le nom du service conformément à la charte graphique de GrandLyon Connect. Quand l'utilisateur effectuera sa connexion depuis le site de la commune, le logo GrandLyon Connect sera juxtaposé au logo de la commune.

10 - Conditions financières

La commune contribue financièrement à la mise à disposition de Toodego, conformément à l'article 10 de la convention-cadre.

10.1 Conditions de l'offre « Partenaire » et l'offre « Abonné »

Afin de bénéficier de l'offre « Partenaire », la redevance demandée à la Commune est établie comme suit : un montant forfaitaire de base d'accès au service égal à 5 000 euros auquel s'ajoute un montant de 20 centimes par habitant de la commune.

10.2 Conditions de l'offre « Connecté »

Afin de bénéficier de l'offre « Connecté », la redevance demandée à la Commune est établie comme suit : un montant forfaitaire de base d'accès au service égal à 5 000 euros auquel s'ajoute un montant de 2 centimes par habitant de la commune.

11 - Conditions de changement d'offre et spécificités suite à résiliation

La Commune a la possibilité de changer d'offre souscrite, et peut par exemple passer de l'offre « Partenaire » à l'offre « Abonné », moyennant un préavis de 3 mois, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de réception par la Métropole faisant foi. À défaut de respect de ce délai, l'offre précédemment retenue sera reconduite tacitement pour un an.

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

Les différentes modalités sont conformes aux conditions décrites dans la convention-cadre, avec les précisions ci-après :

Type d'offre	Résiliation de l'adhésion	Changement d'offre
Partenaire	L'instance communale est décommissionnée. La commune peut récupérer les données qui s'y trouvent. Obligation par la commune de finaliser le traitement des demandes en cours.	Idem que résiliation
Connecté	Les connecteurs sont décommissionnés. Pas de reprise des données nécessaire.	Idem que résiliation
Abonné	Les téléservices sont mis hors ligne. Les données non anonymisées peuvent être transmises à la commune sur demande. Obligation par la commune de finaliser le traitement des demandes en cours.	Si la commune bascule sur l'offre « Partenaire », un transfert des téléservices pourra être opéré par la Métropole, cependant le transfert des données vers l'instance communale ne sera pas pris en charge par la Métropole.

12 - Offre retenue par la Commune

La Commune bénéficie de l'offre suivante : (*)

(*) à compléter par la Commune