

## **COMMUNE DE GIVORS**

### **SÉANCE DU CONSEIL MUNICIPAL DU 25 SEPTEMBRE 2025**

**Convocation :** 19/09/2025

**Affichage liste délibérations :** 26/09/2025

**Conseillers en exercice :** 35 **PRÉSIDENT :** Monsieur BOUDJELLABA

**Présents :** 34 **SECRÉTAIRE :** Madame RUTON

**L'an deux mille vingt cinq, le vingt cinq septembre à 19 heures, en salle du conseil municipal.**

#### **ÉTAIENT PRÉSENTS**

Monsieur Mohamed BOUDJELLABA ; Madame Laurence FRETY ; Monsieur Foued RAHMOUNI ; Madame Dalila ALLALI ; Monsieur Cyril MATHEY ; Madame Nabih LAOUADI ; Monsieur Loïc MEZIK ; Madame Françoise BATUT ; Monsieur Azdine MERMOURI ; Madame Sabine RUTON ; Madame Martine SYLVESTRE ; Monsieur Alipio VITORIO ; Monsieur Benjamin ALLIGANT ; Monsieur Gregory D'ANGELO ; Madame Solange FORNENGO ; Monsieur Tarik KHEDDACHE ; Madame Delphine PAILLOT ; Monsieur Fabrice RIVA ; Monsieur Jean-Yves CABALLERO ; Monsieur Ali SEMARI ; Madame Isabelle FERNANDES ; Monsieur Robert JOUVE ; Madame Zafer DEMIRAL ; Monsieur Jean-Pierre GUENON ; Monsieur Gaël BON ; Madame Florence MERIDJI ; Monsieur Thomas KUNESCH ; Madame Josiane BONNET ; Madame Nathalie BODARD ; Monsieur Hocine HAOUES ; Madame Edwige MOIOLI ; Madame Sonia BRAHMI ; Madame Dounia MEFTAH ; Madame Yamina KAHOUL

#### **ABSENT REPRÉSENTÉ**

Monsieur Abdel YOUSFI a donné procuration à Monsieur Hocine HAOUES

**DEL20250925\_23**

### **CONVENTION CADRE DE MISE À DISPOSITION DE SERVICES NUMÉRIQUES À L'USAGER PARTAGÉS AVEC LA MÉTROPOLE DE LYON**

**RAPPORTEUR :** Azdine MERMOURI

Dans le cadre de la modernisation et de la simplification des services numériques mis à la disposition de ses administrés, la Commune de Givors a mis en œuvre en collaboration avec la Métropole de Lyon la solution de guichet numérique métropolitain « TOODEGO » en juillet 2022.

Cette solution a été cadrée par une convention partenariale signée Métropole en janvier 2022, puis un avenant à cette convention en nov

Dans le cadre de la modernisation et du développement des usages numériques à vocation pédagogique en milieu scolaire, la commune de Givors a déployé un Espace Numérique de Travail (E.N.T.) dénommé « LACLASSE.COM » en septembre 2023 pour l'ensemble de nos établissements scolaires. Cet espace, qui respecte les spécifications du schéma directeur des environnements numériques de travail du ministère de l'Éducation nationale, a été développé et est maintenu par la Métropole de Lyon.

La solution « LACLASSE.COM » a également été cadrée par une convention partenariale entre la commune de Givors et la Métropole de Lyon en juillet 2023.

Au fil du temps, la Métropole de Lyon a développé et mis à disposition de nombreux services numériques à destination des communes et des usagers de la Métropole dans certains domaines tels que l'éducation, l'urbanisme, la relation aux usagers ou le social. Plusieurs de ces services sont mis à disposition des communes de la Métropole par le biais de convention spécifique à chaque commune.

La Métropole de Lyon a souhaité modifier l'encadrement des mises à disposition de ces services numériques en concluant une convention-cadre afin d'améliorer la lisibilité de l'offre de services numériques qu'elle porte et d'en fixer les dispositions générales d'accès et d'usages.

Chaque service numérique partagé fait l'objet d'une annexe qui en précise les dispositions spécifiques. La Commune de Givors pourra choisir d'adhérer à de nouveaux services par voie d'avenant.

Concernant les services « TOODEGO » et « LACLASSE.COM » utilisés par la Commune de Givors, la convention-cadre modifie les conditions de participation financière des communes :

- La tarification annuelle sera basée sur un forfait fixe pour la mise à disposition du service, complétée d'un montant variable lié au nombre d'habitant de la Commune.

Concernant le service « LACLASSE.COM », le montant du forfait fixe est de 300 € et la part variable est de 0,06 € par habitant.

Concernant le service « TOODEGO », le montant du forfait fixe est de 5 000 € et la part variable est de 0,2 € par habitant ;

- la tarification annuelle fera l'objet d'une révision annuelle basée sur l'indice Syntec.

Pour la commune de Givors, ces nouvelles dispositions financières entraînent une baisse sensible de la participation communale :

- Concernant le service « LACLASSE.COM » : 1 548 € annuels actuellement ;
- Concernant le service « TOODEGO » : 9 160 € annuels au lieu de 10 800 € actuellement.

La présente convention-cadre est conclue pour une durée d'un an et peut être renouvelée tacitement, d'année en année, pour une durée totale maximale de 6 ans.

Par ailleurs, un avenant à cette convention cadre sera prochainement délibéré par la Métropole de Lyon. Il a notamment pour objet d'intégrer dans la convention cadre la plateforme d'ouverture et d'échange de données « DATA.GRANDLYON.COM » et l'application web de consultation des données géographiques « GEONET ».

En effet, dans le cadre de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, la commune de Givors a pris part au projet « OPEN DATA des communes » porté par la Métropole de Lyon dans le but de se mettre en conformité avec ses obligations de publication de données ouvertes. La participation de la Commune à ce projet permet à ses services de publier des jeux de données sur la plateforme « DATA.GRANDLYON.COM ».

La participation de la commune de Givors au projet « OPEN DATA des communes » a été cadrée par une convention partenariale avec la Métropole de Lyon. Dans le cadre de leurs activités, une partie des services de la commune de Givors exploite un système d'information géographique maintenu par la Métropole de Lyon et nommé « GEONET ». L'avenant maintient les conditions existantes, notamment en matière financière. Ainsi, la Métropole de Lyon maintient la mise à disposition de ces deux services sans contrepartie ni contribution financière des communes.

L'avenant a également pour objet de modifier des conditions financières de l'offre « connecté » du service « Toodego » et d'introduire, en cas de raccordement du système d'information de la Commune avec GrandLyon Connect, une information préalable de la Métropole, sur tout projet de modification à apporter à son système d'information.

Dans ces conditions,

**LE CONSEIL MUNICIPAL, APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,**

**A L'UNANIMITÉ DES SUFFRAGES EXPRIMÉS AVEC :**

**35 VOIX POUR**

### **DÉCIDE**

- D'APPROUVER la convention-cadre d'offre de service numériques à l'utilisateur, ainsi que les annexes relatives aux services « TOODEGO » et « LACLASSE.COM » ;

- D'APPROUVER l'avenant n°1 à la convention-cadre de service numérique à l'utilisateur, ainsi que les annexes relatives aux services « DATA.GRANDLYON.COM » et « GEONET » ;
- D'AUTORISER Monsieur le Maire ou son représentant à signer la convention-cadre d'offre de service numériques à l'utilisateur, ainsi que les annexes relatives aux services « TOODEGO » et « LACLASSE.COM » ;
- D'AUTORISER Monsieur le Maire ou son représentant à signer l'annexe n°1 à la convention-cadre de service numérique à l'utilisateur, ainsi que les annexes relatives aux services « DATA.GRANDLYON.COM » et « GEONET » une fois que celles-ci auront été délibérées par la Métropole de Lyon ;
- DE DIRE que la dépense sera imputée sur le budget de la Commune.

Le maire,

Mohamed BOUDJELLABA

La secrétaire de séance,

Sabine RUTON

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours administratif devant monsieur le maire de Givors dans le délai de deux mois à compter de sa publication. L'absence de réponse dans un délai de deux mois vaut décision implicite de rejet. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal Administratif de Lyon sis 184 rue Duguesclin 69433 Lyon Cedex 03 ou sur le site <https://citoyens.telerecours.fr/>, dans le délai de deux mois à compter de la publication de la présente délibération ou à compter de la réponse de l'administration si un recours administratif a été préalablement déposé.

# 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
10.2.1 Coûts liés à la maintenance du semi-connecteur développé spécifiquement .....	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 clés 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 :**

<b>Fonctions et services proposés aux communes</b>	<b>CONNECTE</b>	<b>ABONNE</b>	<b>PARTENAIRE</b>
<b>Guichet numérique métropolitain pour les usagers – dématérialisation des démarches</b>			
➤ Accès aux démarches dématérialisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Téléservices mutualisés</li> <li>○ Téléservices communaux</li> <li>○ Téléservices de la Métropole</li> </ul>	✓	✓	✓
➤ Suivi de ses démarches dans un tableau de bord	✓	✓	✓
➤ Notification usager de l'avancement de ses démarches	✓	✓	✓
<b>Outil de gestion relation usagers (GRU) Toodego</b>			
➤ Suivi et traitement des demandes usagers	✗	✓	✓
➤ Gestion des accès agents par la Métropole	✗	✓	✗
➤ Support et assistance aux agents traitants	✗	✓	✗
<b>Administration instance communale</b>			
➤ 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	✗	✗	✓
<b>Connecteur entre GRU Toodego et la GRU de la commune</b>			
➤ Transmission automatique des demandes usagers entre Toodego et la GRU de la commune (échanges réciproques)	✓	✗	✗
<b>Propagation d'identité</b>			
➤ 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 (COFIL)**

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

Les missions du COFIL 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 téléseuices.

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 téléseuices en place,
- Contribuer à l'évolution de l'offre vers de nouveaux téléseuices 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 entrainerait 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 ouverts 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)
<b>Bloquant</b>	8h (1 jour ouvré)
<b>Majeur</b>	<b>24h (3 jours ouvrés)</b>
<b>Informations ou incident Mineur</b>	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 interfacés 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<sup>er</sup> 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.
- Informer en amont la Métropole des changements techniques prévus sur son système d'information raccordé et pouvant impacter le fonctionnement de GrandLyon Connect.

#### *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 téléservices,
- Se conformer aux règles d'homogénéisation des téléservices du guichet numérique métropolitain,
- Participer à la démarche d'enrichissement du bouquet de téléservices 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 services 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 téléservices 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 téléservices 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 téléservices 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 utilisateur 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 échangés (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.

#### **10.2.1 Coûts liés à la maintenance du semi-connecteur développé spécifiquement**

Dans le cas exceptionnel où la mise en œuvre du semi-connecteur Toodego nécessite un développement spécifique par la Métropole, celle-ci en assumera la charge financière, après accord préalable et expresse de sa part.

La commune assumera, en revanche, la charge des coûts de maintenance induits pour la Métropole par ce développement spécifique.

Pour ce faire, la Métropole intégrera le coût de la maintenance de ce semi-connecteur au titre de recette annuel qu'elle émettra pour la perception de la contribution financière de la commune, dans le cadre de la convention.

Ce coût suit les révisions de prix appliqués aux contrats conclus par la Métropole avec ses prestataires.

## 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)



## ANNEXE RELATIVE AU SERVICE GEONET

### TABLE DES MATIÈRES

1 - Objet de la présente annexe.....	2
2 - Description du service mis à disposition.....	2
3 - Accès à Geonet.....	2
4 – Spécificités de Geonet.....	2
5 - Engagements spécifiques au service Geonet.....	2
5.1 - Engagements de la Métropole de Lyon.....	2
5.2 - Engagements des communes.....	3
5.3 - Engagements réciproques des partenaires.....	3
6 – Protection des données personnelles.....	3
6-1 – Finalités de traitement et catégories de données.....	3
6-2 – Mesures de sécurité techniques et organisationnelles.....	3
7 - Conditions financières.....	3

## 1 - Objet de la présente annexe

Cette annexe a pour but de définir et de préciser les modalités particulières de mise à disposition du service « Geonet » pour les communes.

## 2 - Description du service mis à disposition

L'application Geonet est l'extranet de consultation des données géographiques de la Métropole de Lyon. C'est une application web permettant aux communes la consultation du patrimoine de données du système d'information géographique de la Métropole de Lyon. Différentes couches de données sont ainsi mises à disposition et mises à jour régulièrement.

Dans ce cadre, la Métropole met à disposition des communes :

- L'application Geonet,
- Une formation et/ou un accompagnement des utilisateurs à la prise en main de l'outil
- Un support à l'application (service continu et évolution)

## 3 - Accès à Geonet

Geonet est mis à disposition sous forme d'un site internet, accessible à partir de l'adresse dédiée : <https://gnt.grandlyon.fr> ou via la page d'accueil de Grand Lyon territoires (<https://territoires.grandlyon.fr>) et utilisable avec les navigateurs internet récents.

Un compte peut être créé via Grand Lyon Territoires conformément aux dispositions du dispositif extranet en place pour les communes.

La Métropole de Lyon autorise les communes à consulter ses données sur Geonet. Les données sont organisées en thématiques correspondant aux politiques publiques des collectivités. Certaines données consultées sont issues de [data.grandlyon.com](https://data.grandlyon.com).

## 4 – Spécificités de Geonet

Dans un premier temps, Geonet est réservé aux communes du territoire et aux agents internes à la Métropole de Lyon. N'étant pas accessible au public, Geonet n'est pas, de ce fait, assorti des services communs décrits dans la convention cadre, à savoir :

- Le service numérique d'assistance aux usagers « SAU »
- Le Service numérique de gestion des identités « Grand Lyon Connect ».

Les outils d'assistance et d'accès seront identiques aux outils employés pour les agents en interne ; à savoir l'assistance et le support via le « cime » ([cime@grandlyon.com](mailto:cime@grandlyon.com)) et l'accès au service via Sign and Go qui autorise les comptes utilisateurs habilités.

## 5 - Engagements spécifiques au service Geonet

5.1 - Engagements de la Métropole de Lyon

La Métropole de Lyon s'engage à :

- mettre à disposition de la commune la plateforme Geonet pour assurer la consultation des données,

- fournir à la commune toutes les informations nécessaires au bon usage de l'application Geonet.

#### 5.2 - Engagements des communes

La commune s'engage à informer la Métropole de Lyon de toute difficulté de nature à compromettre le bon fonctionnement de la consultation des données.

#### 5.3 - Engagements réciproques des partenaires

Les partenaires s'engagent à collaborer conjointement de bonne foi pendant toute la durée de la convention afin de permettre la bonne utilisation de l'application, objet de leur partenariat.

En cas d'incident technique, les partenaires se mobilisent selon leurs engagements respectifs, pour permettre à la Métropole de Lyon d'assurer le rétablissement des bonnes conditions d'utilisation de l'application, en garantissant une intervention dans les plus brefs délais.

## 6 – Protection des données personnelles

Cet article précise l'article 7.2 de la convention cadre qui décrit les engagements généraux autour de la protection des données personnelles.

### 6-1 – Finalités de traitement et catégories de données

Geonet est un outil permettant de se localiser à partir d'une adresse, dont les adresses postales, en utilisant le service « Photon-BAL » (Base adresse locale).

N.B. : Les agents des communes se connectent à l'outil via Grand Lyon Territoires (cf article 3 Accès à Geonet).

### 6-2 – Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

La Métropole et la Commune s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection des données personnelles qu'elles traitent et/ou consultent dans le cadre de l'outil Geonet, et à mettre en œuvre l'ensemble des obligations de conformité prévues par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et par la Loi Informatique et Libertés modifiée.

La Commune s'engage à informer dans les meilleurs délais la Métropole 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.

## 7 - Conditions financières

La Métropole met le service Geonet à disposition de la commune partenaire, sans aucune contribution financière ni contrepartie quelle qu'elle soit.



# ANNEXE RELATIVE AU SERVICE DATA.GRANDLYON.COM

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet de la présente annexe.....	2
2.	Description du service mis à disposition.....	2
2.1	– Service public territorial de la donnée.....	2
2.2	– Description de la plateforme data.grandlyon.com.....	3
2.3	– Accès à la plateforme data.grandlyon.com.....	3
3.	Engagements spécifiques au service data.grandlyon.com.....	3
3.1	- Engagements de la Métropole de Lyon.....	3
3.2	- Engagements de la commune.....	4
3.3	- Engagements réciproques des parties.....	5
4.	Protection des données personnelles.....	5
4-1	– Finalités de traitement et catégories de données.....	6
4-2	– Mesures de sécurité techniques et organisationnelles.....	6
4-3	– Exercice des droits et information des personnes.....	6
5.	Conditions légales de diffusion des données.....	6
6.	Conditions financières.....	7

## 1. Objet de la présente annexe

Cette annexe a pour but de définir et de préciser les modalités particulières de mise à disposition du service « data.grandlyon.com » pour les communes.

## 2. Description du service mis à disposition

### 2.1 – Service public territorial de la donnée

La Métropole de Lyon développe l'accès universel à la donnée d'intérêt général pour contribuer aux projets structurants du territoire et à la qualité du service public.

La Métropole de Lyon encourage la circulation, l'utilisation et la valorisation de ces données pour :

- Favoriser la vie démocratique par la transparence et la participation citoyenne
- Créer les conditions favorables à l'innovation sociale, écologique et économique
- Accompagner la transition énergétique
- Développer la culture et l'émancipation numériques
- Impulser la création de services aux citoyens
- Améliorer l'action publique
- Répondre au cadre légal de l'accès aux données
- Encourager les expérimentations, la recherche et les projets partenariaux

La Métropole de Lyon conduit une politique du service public territorial de la donnée. Elle s'attache à développer des partenariats et à consolider une gouvernance de la donnée ouverte, fédérant et impliquant les acteurs du secteur public (communes, établissements publics, administrations, chargés de mission du service public...), du secteur privé (entreprises, grands groupes, associations...), le monde académique et les citoyens, dans une dynamique d'ouverture de la donnée. Dans ce cadre, elle a mis en place, avec les partenaires du territoire, une Charte de la Donnée Territoriale pour promouvoir une culture partagée de la donnée s'appuyant sur quatre grands engagements :

- Garantir l'intégrité des données
- Travailler en coopération
- Protéger et maîtriser nos données personnelles
- Favoriser les usages éthiques

Pour répondre à ces objectifs stratégiques en matière de diffusion de données, la collectivité met à disposition :

1/ Une plateforme data.grandlyon.com : socle de partage, de réutilisation et de valorisation des données d'intérêt général des acteurs du territoire métropolitain,

2/ Un accompagnement au quotidien des producteurs comme des ré-utilisateurs de ces données par une équipe dédiée à la Métropole de Lyon, par un réseau d'experts identifiés sur le territoire et par des structures comme les laboratoires ou lieux d'innovation pour imaginer, tester, améliorer les concepts, les services numériques alimentés par ces données métropolitaines,

3/ Et plus spécifiquement pour les communes du territoire métropolitain partenaires de ce service :

- Un portail dédié aux couleurs de la commune, accessible dès la page d'accueil ou via une URL dédiée, permettant de visualiser les données spécifiques à la commune,

- Un composant technique permettant aux communes, d'intégrer leurs données en open data, dans leur site institutionnel,
- Une équipe d'experts techniques pour accompagner la diffusion des données de la commune.

## 2.2 – Description de la plateforme data.grandlyon.com

La plateforme data.grandlyon.com diffuse les données ouvertes en opendata. Elle permet la recherche, la consultation et la réutilisation des données. Elle est éditorialisée et met en valeur les contenus, les réutilisations, propose des actualités et des tutoriels.

Chaque donnée publiée est consultable sous forme de tableau, de carte pour les données géographiques et fait l'objet d'une description précise dans les **Métadonnées** dans lesquelles sont notamment détaillées :

- la nature de la donnée fournie,
- la ou les dates ou périodicité et modalités de livraison de la donnée,
- le format de la donnée,
- la fréquence de mise à jour,
- la date de dernière mise à jour.

L'accès aux données est disponible sous forme de téléchargement ou de connexion à des flux API conformes aux standards internationaux OGC.

## 2.3 – Accès à la plateforme data.grandlyon.com

Data.grandlyon.com est mis à disposition sous forme d'un site internet, accessible à partir de l'adresse <https://data.grandlyon.com/portail/fr/accueil> et utilisable avec les navigateurs internet récents.

Un compte peut être créé via ProConnect (pour les agents de la fonction publique) ou [Grandlyon Connect](#) (pour les autres utilisateurs conformément aux dispositions de la convention cadre relatives à GrandLyon Connect).

# 3. Engagements spécifiques au service data.grandlyon.com

## 3.1 - Engagements de la Métropole de Lyon

La Métropole de Lyon s'engage à :

- mettre à disposition de la commune les fonctionnalités de la plateforme data.grandlyon.com pour assurer la diffusion de la ou des donnée(s) confiée(s),
- fournir à la commune toutes les informations nécessaires à l'intégration de sa ou ses donnée(s) sur la plateforme data.grandlyon.com et à la création du portail dédié (logo, description et charte de la commune),
- diffuser la ou les donnée(s), sous sa seule responsabilité selon les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme data.grandlyon.com (<https://data.grandlyon.com/portail/fr/cgu>)

- respecter et faire appliquer les conditions de diffusion et de réutilisation de chaque donnée confiée pour diffusion par la commune, conformément à la licence que cette dernière a choisie de lui appliquer, et notamment, de s'assurer que les conditions d'accès et de réutilisation soient respectées,
- mentionner dans les Métadonnées, pour chaque donnée confiée par la commune, de manière visible et accessible, le nom de la source, la date et/ou fréquence de mise à jour, et toute caractéristique utile et nécessaire.
- permettre une diffusion conformément aux standards d'interopérabilité nationaux et internationaux en vigueur facilitant la réutilisation, en conseillant, en cas de besoin, la commune sur la production ou gestion de sa ou ses donnée(s), ou en réalisant tout traitement nécessaire à l'atteinte de cet objectif d'interopérabilité (modification de structure, format, agrégation, anonymisation),
- assurer l'information et la promotion du partenariat et/ou de la (des) donnée(s) diffusée(s), après accord de la commune, par l'intermédiaire d'outils et de supports qu'elle peut mobiliser (volet éditorial de la plateforme data.grandlyon.com, sites Internet et réseaux sociaux, publications, événements...),
- communiquer à la commune, dans la mesure où la Métropole de Lyon en a connaissance, toute information sur les utilisations et valorisation de sa ou ses donnée(s),
- associer la commune à des réunions et rencontres afin de l'inclure dans une gouvernance métropolitaine de la donnée,
- faire son affaire de toute formalité la concernant qui s'avérerait nécessaire en application de dispositions législatives ou réglementaires,
- faire son affaire des réclamations et/ou procédures et qui se rattacherait directement ou indirectement à la propriété ou à l'utilisation de la ou des donnée(s) produite(s) par la commune, avec l'appui de cette dernière pour y apporter une résolution.

### 3.2 - Engagements de la commune

La commune s'engage à :

- fournir à la Métropole de Lyon les données avec les Métadonnées correspondantes ainsi que les éléments nécessaires à la mise en place du portail dédié à la commune (logo, description, charte de la commune),
- consentir à la Métropole de Lyon les droits de diffusion de la ou des donnée(s), conformément aux termes de la présente annexe et selon les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme data.grandlyon.com (<https://data.grandlyon.com/portail/fr/cgu>),
- consentir à la Métropole de Lyon les droits d'exploitation de la ou des donnée(s) pour assurer une diffusion et une utilisation optimale,
- prendre en compte les modalités et préconisations techniques de la Métropole de Lyon en matière de structure, format, processus d'anonymisation, pour permettre une diffusion et une réutilisation de la ou des donnée(s) conformément aux standards d'interopérabilité nationaux ou internationaux (OGC),
- assurer l'exactitude, la complétude, la mise à jour de la donnée selon la fréquence pour laquelle la commune s'est engagée, pendant toute la durée de la convention,

- s'assurer qu'aucune mesure technique de protection empêchant ou restreignant l'utilisation des données ne soit mise en œuvre afin que les données puissent être facilement et totalement réutilisables,
- avertir la Métropole de Lyon, et a minima trente (30) jours avant son application effective, de toute évolution de la structuration de la donnée ou de l'infrastructure permettant sa diffusion, afin de garantir une information préalable des utilisateurs de cette donnée modifiée, et permettre à la Métropole de Lyon de mettre en place les moyens d'assurer la continuité de service dans les conditions optimales, s'obliger également à maintenir une diffusion parallèle des formats anciens et nouveaux pendant trente (30) jours au moins afin de permettre à tous les services de migrer sans interruption de service,
- communiquer, dans la mesure du possible et lorsqu'il est connu, sur l'usage qui est fait de sa ou ses donnée(s) rendue(s) accessibles via [data.grandlyon.com](http://data.grandlyon.com),
- informer la Métropole de Lyon de toute réutilisation qu'il estime non conforme à la licence appliquée,
- mettre en œuvre des moyens d'anonymisation des données avant fourniture à la Métropole pour diffusion lorsqu'il s'agit de données à caractère personnel,
- faire son affaire de toute formalité le concernant qui s'avérerait nécessaire en application de dispositions législatives ou réglementaires,
- collaborer loyalement avec la Métropole de Lyon et communiquer tout élément utile à la défense, en cas de réclamation ou procédure qui serait formée contre la Métropole de Lyon et qui se rattacherait directement ou indirectement à la diffusion, propriété ou à l'utilisation de la ou des donnée(s) produite(s) par la commune.

Dans le cas où la commune ne mettrait pas à jour ses données conformément à ses engagements dans les Métadonnées correspondantes, la donnée sera dépubliée par la Métropole de Lyon après 3 ans d'inactivité.

### **3.3 - Engagements réciproques des parties**

Par la présente convention, la Métropole de Lyon et la commune s'engagent à collaborer conjointement pendant toute la durée de la convention afin de permettre la bonne diffusion de la ou des donnée(s), objet de leur partenariat.

En cas d'incident technique, la Métropole et la commune se mobilisent selon les engagements respectifs, pour assurer le rétablissement de diffusion de la ou des donnée(s), en garantissant une intervention dans les plus brefs délais.

## **4. Protection des données personnelles**

Cet article précise l'article 7.2 de la convention cadre qui décrit les engagements généraux autour de la protection des données personnelles.

#### 4-1 – Finalités de traitement et catégories de données

La fonction « Création de compte » sur la plateforme 'data.grandlyon.com' a pour objet de permettre à l'utilisateur de créer un compte avec ProConnect en tant qu'agent de la fonction publique (fédération d'identité de l'État destinée aux professionnels) ou GrandLyon Connect afin d'accéder aux fonctionnalités réservées aux utilisateurs authentifiés (' accéder aux données restreintes').

Pour concourir à la réalisation de ces finalités, les catégories de données personnelles suivantes sont collectées et rapatriées à partir du compte ProConnect ou Grand Lyon Connect de l'utilisateur, à savoir :

- Nom
- Prénom
- email

#### 4-2 – Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Les responsables conjoints 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 de 'data.grandlyon.com' et à mettre en œuvre l'ensemble des obligations de conformité prévues par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et par la Loi Informatique et Libertés modifiée.

La Commune s'engage à informer dans les meilleurs délais l'équipe de 'data.grandlyon.com' 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.

#### 4-3 – Exercice des droits et information des personnes

Les utilisateurs de 'data.grandlyon.com' 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 (DPO) sur Toodego, comme cela est décrit sur la page 'Données personnelles' du site 'data.grandlyon.com', <https://data.grandlyon.com/portail/fr/donnees-personnelles>

### 5. Conditions légales de diffusion des données

La commune applique à chaque donnée une licence, choisie parmi les suivantes :

1. Licences homologuées par l'État (liste accessible sur le site « data.gouv.fr »), notamment :
  - Licence Ouverte (ou Open Licence). Elle offre aux ré-utilisateurs de données une mise à disposition gratuite, libre et sans contrôle de l'usage sous réserve de mentionner la source et la date de dernière mise à jour. La Métropole de Lyon applique cette licence à la quasi-intégralité des jeux de données ouverts sur la plateforme data.grandlyon.com. Le texte de la licence accessible en ligne : <https://www.etalab.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/04/ETALAB-Licence-Ouverte-v2.0.pdf>.
  - Licence ODbL (Open Database License). Cette licence permet aux ré-utilisateurs de reproduire, modifier, exploiter à titre commercial la donnée, sous trois conditions : mentionner la source, redistribuer les modifications sous des conditions de partage

identiques et maintenir ouvertes les bases de données redistribuées. Le texte de la licence accessible en ligne : <https://spdx.org/licenses/ODbL-1.0.html#licenseText> (version officielle) et <https://vvlbri.org/fr/licence/odbl-10/legalcode/unofficial> (Version traduite en français – non officielle)

2. Licence(s) spécifique(s), mise(s) en œuvre dans un cadre sectoriel, applicable(s) aux données rendues publiques.

## **6. Conditions financières**

La Métropole de Lyon met à disposition ce service numérique à titre gratuit, sans aucune contrepartie ni contribution financière de la part de la commune.

Les frais engagés par les Parties pour l'intégration et/ou la publication des données ne donnent lieu à aucune facturation.

Les données sont fournies gratuitement par la commune, pour la durée de la convention-cadre signée entre les Parties.



**AVENANT n°1 au MODELE de CONVENTION - CADRE  
OFFRE DE SERVICES NUMERIQUES A L'USAGER**

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L 5211-4-3 et L3611-4,

Vu la délibération n° CP-2025-4074 de la Commission permanente du 14 avril 2025, approuvant la convention-cadre et autorisant le Président de la Métropole à la signer,

Vu la délibération n° 2025-06-14986 du Conseil de la Métropole du 29 septembre 2025, approuvant l'avenant n°1 à la convention-cadre et autorisant le Président à le signer,

Vu la délibération n°..... du Conseil municipal de ..... en date du....., approuvant l'avenant n°1 à la convention-cadre et autorisant son Maire à le signer,

**ENTRE**

La Métropole de Lyon, sise 20, rue du Lac, CS 33569, 69505 Lyon cedex 03, représentée par sa vice-présidente Emeline Baume en charge de l'économie, de l'emploi, du commerce, du numérique et de la politique d'achat public, agissant en cette qualité en vertu de l'arrêté du Président n° 2022-06-14-R-0481, en date du 14 juin 2022,

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

D'une part,

**ET**

La Commune de .....

Sise ....., représentée par ....., Maire de la Commune, et agissant en cette qualité en vertu de la décision .....

Ci-après dénommée "Commune adhérente" ou « la Commune »

D'autre part,

Ensemble dénommées « les Parties »

**Il est convenu ce qui suit :**

La convention-cadre relative aux services numériques à l'usager définit les principes et modalités de mise à disposition de services numériques par la Métropole de Lyon à la Commune, ainsi que les modalités d'utilisation de ces outils, les responsabilités réciproques, le partage des informations et les données requises pour leur bon fonctionnement.

Chaque service numérique partagé objet d'une mise à disposition entre les Parties fait l'objet d'une annexe à la convention, pour en préciser les spécificités et les conditions financières.

Conformément à son l'article 12.1, la convention-cadre et ses annexes peuvent être modifiées à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, notamment pour modifier le nombre et la nature des services mis à disposition (par exemple renoncement à un service par la Commune ou mise à disposition d'un service supplémentaire par la Métropole).

Ces modifications font l'objet d'un avenant signé par les Parties.

## **ARTICLE 1 : Objet de l'avenant**

Le présent avenant a pour objet :

- d'intégrer les deux services numériques suivants dans le périmètre de la convention-cadre
  - la plateforme d'ouverture et d'échange de données « data.grandlyon.com » ,
  - l'application web de consultation des données géographiques « geonet » .

Chacun de ces deux services fait l'objet d'une annexe spécifique et détaillée, jointe au présent avenant.

- de modifier l'annexe actuelle relative au guichet numérique métropolitain Toodego, pour la compléter sur les points suivants :
  - articles 10.2 et 12 : modification des conditions financières de l'offre « connecté », destinée à intégrer la facturation du coût de la maintenance des connecteurs ayant fait l'objet d'un développement spécifique, par la Métropole, pour le compte de la commune ;
  - article 6.2.a : en cas de raccordement du système d'information de la commune avec GrandLyon Connect, introduction d'un engagement complémentaire, pour la commune, en matière d'information préalable de la Métropole, sur tout projet de modification à apporter à son système d'information;

L'annexe « Toodego » ainsi modifiée est également jointe au présent avenant.

## **ARTICLE 2 : Services numériques partagés**

L'article 4 de la convention-cadre est modifié comme suit :

« Les services numériques à l'utilisateur partagés dans le cadre de la convention-cadre sont les suivants :

- l'espace numérique de travail « laclasse.com »
- le guichet numérique Toodego
- la plateforme d'ouverture et d'échange de données « data.grandlyon.com »
- l'application web de consultation des données géographiques « geonet »

Chacun de ces services fait l'objet d'une annexe détaillée, intégrée à la convention.

D'autres services numériques existants ou à venir pourront être intégrés à la convention-cadre ultérieurement, par voie d'avenant. »

## **ARTICLE 3 : Annexes**

L'article 14 de la convention-cadre est rédigé comme suit :

« La convention-cadre établie entre les Parties comporte ... (\*) annexes, détaillant les services numériques mis à la disposition de la Commune :

- Service .....(\*)
- Service .....(\*)
- Service .....(\*)
- Service .....(\*)

Ces annexes sont parties intégrantes de la convention-cadre.

*(\*) nombre et dénomination selon le choix de la Commune. »*

#### **ARTICLE 4 : Date de prise d'effet**

L'avenant prendra effet à compter de sa signature par les Parties, à la date la plus tardive.

#### **ARTICLE 5 : Autres dispositions**

Toutes les autres dispositions prévues à la convention-cadre sont inchangées.

Fait à Lyon, le .....

En deux exemplaires originaux.

Pour la Commune .....  
Le Maire  
.....

Pour la Métropole de LYON  
La Vice –Présidente  
Emeline BAUME

## PROJET DE DELIBERATION DU CONSEIL

MÉTROPOLE

GRAND LYON

n° 2025-06-14986

Conseil du 29 septembre 2025

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : **Services numériques à l'usager partagés avec les communes - Avenant n° 1 à la convention cadre**

Service : Délégation Développement responsable - Direction Innovation numérique et systèmes d'information

Mesdames et messieurs,

Je vous propose d'accepter le projet de délibération qui suit :

### I - Contexte

Par délibération de la Commission permanente n° CP-2025-4074 du 14 avril 2025, la Métropole a approuvé le modèle de convention cadre qui vise à formaliser l'offre de services numériques à l'usager qu'elle met à la disposition des communes en tant que biens partagés.

La convention cadre proposée actuellement aux communes concerne deux services numériques à l'usager :

- le guichet numérique métropolitain Toodego, avec trois niveaux de partenariat possibles pour les communes (partenaire, abonné, connecté),
- l'espace numérique de travail de la Métropole pour les élèves, collégiens et enseignants, nommé laclasse.com.

Pour chacun, un certain nombre de services communs sont intégrés à la mise à disposition dont la plateforme de gestion des identités GrandLyon Connect.

Chaque service mis à disposition, ses spécificités techniques et la redevance associée, sont détaillés dans une annexe à la convention, cette dernière ayant vocation à s'enrichir de nouveaux services au fil du temps.

La présente délibération vise donc à compléter le périmètre de la convention par la mise à disposition de deux nouveaux services numériques partagés.

Elle a également pour objet de préciser l'annexe actuelle relative au guichet numérique Toodego.

### II - Objet de l'avenant n° 1 à la convention cadre entre la Métropole et les communes

L'article 12.1 de la convention cadre dispose que celle-ci et ses annexes peuvent être modifiées par voie d'avenant, notamment pour modifier le nombre et la nature des services mis à disposition, soit par renoncement à un service, soit par mise à disposition d'un service supplémentaire.

Le présent avenant a pour objet d'intégrer deux services numériques partagés supplémentaires au périmètre de la convention :

- la plateforme d'ouverture et d'échange de données data.grandlyon.com,
- l'application web Geonet pour la consultation des données géographiques de la Métropole.

L'avenant complète, par conséquent, le modèle de la convention cadre avec deux annexes

Copie pour information à Mme la Vice-Présidente déléguée : Emeline Baume

supplémentaires, détaillant chacune le service proposé.

Il vient également modifier l'annexe actuelle relative au guichet numérique Toodego pour :

- modifier les conditions tarifaires de l'offre connecté,
- compléter les termes de l'engagement de la commune en cas de raccordement de son système d'information avec GrandLyon Connect,
- décrire les spécificités du module pétale, espace de stockage développé particulièrement pour les besoins de la Ville de Lyon, partenaire historique du guichet Toodego.

### III - Description des deux nouveaux services numériques à l'usager intégrés à la convention cadre

#### 1° - Le service data.grandlyon.com

La plateforme data.grandlyon.com permet de publier et rendre accessible les données ouvertes émanant des acteurs du territoire. Elle permet la recherche, la consultation et la réutilisation des données publiées et est éditorialisée pour mettre en valeur les contenus et les réutilisations. Elle propose également des actualités et des tutoriels.

La Métropole met à disposition des communes les fonctionnalités de la plateforme data.grandlyon.com pour assurer la diffusion de la ou des donnée(s) confiée(s) et fournit aux communes toutes les informations nécessaires à l'intégration de leurs donnée(s) sur la plateforme data.grandlyon.com et à la création du portail dédié (logo, description et charte de la commune).

La Métropole délivre ce service aux communes qui le souhaitent à titre gratuit, sans contrepartie ni contribution financière.

#### 2° - Le service Geonet

L'application Geonet permet, *via* un extranet, la consultation des données géographiques de la Métropole. Il s'agit d'une application web permettant aux communes la consultation du patrimoine de données du système d'information géographique de la Métropole.

La Métropole délivre ce service aux communes qui le souhaitent à titre gratuit, sans contrepartie ni contribution financière.

### IV - Modifications apportées à l'annexe relative au guichet numérique métropolitain Toodego

Il est proposé d'apporter trois modifications à l'annexe actuelle.

#### 1° - Complément apporté à l'offre connecté

Le service Toodego comprend trois niveaux distincts auxquels les communes peuvent choisir d'adhérer : offres partenaire, connecté et abonné.

La modification apportée concerne les conditions financières de l'offre connecté (point 10.2) qu'il est proposé de compléter de la manière suivante :

- dans le cas où la mise en œuvre du connecteur entre l'outil de gestion relation usager de Toodego et celui des communes nécessite un développement spécifique pour la Métropole, ledit développement, après accord préalable de celles-ci, est pris en charge par la Métropole,
- les coûts de maintenance générés par ce développement spécifique sont, en revanche, à la charge des communes bénéficiaires.

#### 2° - Interrelations entre le système d'information des communes et la plateforme GrandLyon Connect

Toute commune adhérente à Toodego peut demander le raccordement d'un ou plusieurs portails de son système d'information à GrandLyon Connect.

Dans ce cas, une évolution technique apportée par les communes à leur propre système d'information peut avoir des conséquences non maîtrisées ou délétères sur la plateforme de gestion des identités de la Métropole.

Pour prévenir ces situations, l'information préalable de la Métropole, par les communes, sur tout projet de cette nature, est désormais requise dans le cadre de la convention.



### 3° - **Addendum spécifique à la Ville de Lyon, concernant le module pétale**

Le module pétale est un espace de stockage particulier, développé spécifiquement pour les besoins de la Ville de Lyon dans le cadre de la création de GrandLyon Connect. Ce développement a été rendu nécessaire pour permettre à la Ville, partenaire historique du projet Toodego, de collecter et de traiter les données des usagers utiles et strictement nécessaires à l'instruction des demandes d'accès aux services en ligne qu'elle souhaitait proposer.

L'objet de l'*addendum* est de décrire les spécificités du module pétale, cet espace de stockage restant toutefois réservé à la Ville de Lyon, et de préciser les engagements de la Métropole et de la Ville de Lyon dans le cadre des dispositions légales et réglementaires, tant en matière de protection des systèmes d'information, relevant du règlement général de sécurité, que du traitement des données à caractère personnel, relevant du règlement général de protection des données ;

Vu ledit dossier ;

Ouï l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

#### DELIBERE

**1° - Approuve** l'avenant n° 1 au modèle de convention cadre relative à l'offre de services numériques à l'utilisateur et ses annexes, à passer entre la Métropole et chaque commune souhaitant adhérer à ces services, tels que joints au dossier, comprenant :

a) - les modalités de mise à disposition, accès et utilisation, des deux services numériques suivants :

- la plateforme d'ouverture et d'échange de données data.grandlyon.com,
- l'application web Geonet pour la consultation des données géographiques de la Métropole,

b) - l'évolution de l'offre connecté du guichet numérique métropolitain Toodego,

c) - les modalités de partenariat entre la Métropole et la Ville de Lyon concernant le module pétale de GrandLyon Connect.

**2° - Autorise** le Président de la Métropole à signer ledit avenant avec les communes adhérentes et à prendre toute mesure nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Lyon, le .

Le Président,

# 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'usager.....	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 :**

<b>Fonctions et services proposés aux communes</b>	<b>CONNECTE</b>	<b>ABONNE</b>	<b>PARTENAIRE</b>
<b>Guichet numérique métropolitain pour les usagers – dématérialisation des démarches</b>			
➤ Accès aux démarches dématérialisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Téléservices mutualisés</li> <li>○ Téléservices communaux</li> <li>○ Téléservices de la Métropole</li> </ul>	✓	✓	✓
➤ Suivi de ses démarches dans un tableau de bord	✓	✓	✓
➤ Notification usager de l'avancement de ses démarches	✓	✓	✓
<b>Outil de gestion relation usagers (GRU) Toodego</b>			
➤ Suivi et traitement des demandes usagers	✗	✓	✓
➤ Gestion des accès agents par la Métropole	✗	✓	✗
➤ Support et assistance aux agents traitants	✗	✓	✗
<b>Administration instance communale</b>			
➤ 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	✗	✗	✓
<b>Connecteur entre GRU Toodego et la GRU de la commune</b>			
➤ Transmission automatique des demandes usagers entre Toodego et la GRU de la commune (échanges réciproques)	✓	✗	✗
<b>Propagation d'identité</b>			
➤ 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 (COFIL)**

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

Les missions du COFIL 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 téléseuices.

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 téléseuices en place,
- Contribuer à l'évolution de l'offre vers de nouveaux téléseuices 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 ouverts 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)
<b>Bloquant</b>	8h (1 jour ouvré)
<b>Majeur</b>	<b>24h (3 jours ouvrés)</b>
<b>Informations ou incident Mineur</b>	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 interfacés 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<sup>er</sup> 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 téléservices,
- Se conformer aux règles d'homogénéisation des téléservices du guichet numérique métropolitain,
- Participer à la démarche d'enrichissement du bouquet de téléservices 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 services 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 téléservices 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 téléservices 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 téléservices 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 utilisateur 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 échangés (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

# ANNEXE RELATIVE AU SERVICE LACLASSE.COM

Depuis 2017, la Métropole de Lyon met à disposition des communes du territoire en faisant la demande, l'Espace Numérique de Travail intitulé « Laclasse.com ».

Le déploiement de l'Espace Numérique de Travail « la classe.com » dans les écoles du premier degré permet de disposer d'un outil numérique unique de la maternelle au collège et de contribuer ainsi à renforcer la continuité et la cohérence des parcours éducatifs par l'élaboration d'une offre structurée autour du numérique éducatif.

## 1. Objet de l'annexe Laclasse.com

La présente annexe a pour objet de définir les modalités de mise à disposition et d'utilisation de l'Espace Numérique de Travail « la classe.com » dans les écoles du premier degré de la Commune.

## 2. Description du service

« Laclasse.com » est un Environnement Numérique de Travail (ENT) tel que défini par le Schéma Directeur des Environnements numériques de Travail (SDET) publié par le Ministère de l'Education Nationale de la manière suivante :

*« Un espace numérique de travail (ENT) désigne un ensemble intégré de services numériques choisis et mis à disposition de tous les acteurs de la communauté éducative d'une ou plusieurs écoles dans un cadre de confiance.*

*Il constitue un point d'entrée unifié permettant à l'utilisateur d'accéder, selon son profil et son niveau d'habilitation, à ses services et contenus numériques. Il offre un lieu d'échange et de collaboration entre ses usagers, et avec d'autres communautés en relation avec l'école. »*

L'ENT est mis à disposition dans les limites d'un usage d'intérêt général : éducatif ou culturel.

Il comprend en particulier :

- un annuaire des utilisateurs qui peut être alimenté automatiquement par l'annuaire académique ou manuellement par l'établissement. Chaque utilisateur dispose ainsi d'un compte personnel et de droits spécifiques sur l'ENT.
- un service d'authentification des utilisateurs.  
La fédération d'identités permet l'utilisation des services proposés par l'Education Nationale pour s'authentifier à l'ENT :
  - « Educonnect » pour l'authentification des élèves et de leurs responsables légaux,
  - « ARENA » pour l'authentification des agents de l'Education Nationale.A noter qu'il sera également possible pour chaque élève et leurs responsables légaux de s'identifier avec le service de gestion de comptes GrandLyon Connect de la Métropole.
- un portail permettant à chaque établissement scolaire de personnaliser son interface et de choisir les fonctionnalités accessibles à ses utilisateurs :

- avec un ensemble de services intégrés : messagerie, plateforme de blogs, outil de partage de documents, cahier de texte, appel des élèves, actualités d'établissements outil de classe culturelle numérique (projet collaboratif),
- et un accès possible à des services externes : services académiques, services communaux, contenus d'éditeurs tiers au choix de l'établissement

Chaque responsable d'établissement disposera d'un compte administrateur créé par la Métropole afin d'assurer la sélection et le paramétrage des fonctionnalités affichées sur le portail « laclasse.com » de l'établissement.

### **3. Accès à laclasse.com**

« Laclasse.com » est mis à disposition sous forme d'un site internet intégré et opérationnel, accessible à partir de l'adresse : <http://www.laclasse.com> et utilisable avec les navigateurs internet récents.

### **4. Les obligations des contractants**

#### **Pour la Commune :**

- Faciliter le déploiement de l'ENT auprès des chefs d'établissement et promouvoir son usage en relation avec les services de l'inspection académique,
- Veiller à ce que les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique soient appliquées (protection contre les virus, vigilance sur la protection des comptes et mots de passe des administrateurs),
- Fournir l'accès internet de ses établissements scolaires et leur équipement pour utiliser la plateforme,
- Désigner un référent politique et un référent éducatif au nom de la commune,
- Nommer au moins une personne par établissement scolaire qui sera titulaire du compte administrateur et assurera le support de 1<sup>er</sup> niveau des enseignants,
- Veiller en cas de constitution ou de transmission de fichiers informatiques, à leur conformité avec les exigences de la loi informatiques et liberté et le respect des obligations CNIL,
- Informer la Métropole au fil de l'eau de toute création / suppression ou fusion d'établissement.

#### **Pour la Métropole :**

- Mettre à disposition laclasse.com aux établissements des communes adhérentes,
- Informer la commune et les établissements scolaires d'éventuelles opérations de maintenance ou gestes techniques nécessitant une coupure de service significative,
- Faire bénéficier les établissements scolaires d'éventuelles fonctionnalités supplémentaires que la Métropole ajoute à la plateforme pour les besoins des utilisateurs,
- Former les chefs d'établissement à l'administration de l'ENT, et leur mettre à disposition sur l'ENT les tutoriels pour la prise en main de l'ENT.

- Assurer lorsque nécessaire un support technique en appui aux responsables d'établissements via le service d'assistance utilisateurs (SAU), et proposer le cas échéant des tutoriels en ligne.

La Métropole n'assurera aucune prestation éditoriale pour le compte des établissements scolaires ou de la commune.

## **5. Protection des données personnelles**

Considérant la possibilité offerte à la Métropole de Lyon et aux communes du territoire par le code général des collectivités territoriales, de se doter de biens partagés (articles L5211-4-3 et L3611-4 du Code Général des Collectivités Territoriales) afin de favoriser l'exercice de leurs missions et de rationaliser les moyens mis en œuvre, la Métropole de Lyon a décidé mettre l'ENT « laclasse.com » à disposition des Communes, pour le compte de leurs écoles primaires.

Cette mise à disposition de l'ENT Laclasse.com au sein des écoles primaires s'inscrit dans le cadre d'une responsabilité conjointe entre la Métropole, Le Directeur Académique des Services de l'Éducation Nationale et la Commune.

### **5.1- Base légale de traitement**

Les traitements effectués dans le cadre scolaire, à partir du moment où ils sont nécessaires à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable de traitement, ne nécessitent pas de consentement préalable. La gestion de la vie scolaire entre dans ce périmètre.

### **5-2 – Finalités de traitement et catégories de données**

Le traitement a pour objet la fourniture de plusieurs outils pour gérer les activités pédagogiques des utilisateurs de l'espace numérique de travail laclasse.com. Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- L'alimentation automatique par le Rectorat ou manuelle par les établissements, d'un annuaire pédagogique ;
- La saisie d'informations et le stockage et partage de contenus pédagogiques accessibles par droits (documents externes, productions personnelles/devoirs, séquences pédagogiques, commentaires, emails, messages à caractères communicatifs, sms) ;
- La consultation de ces contenus par les élèves, responsables d'élèves et l'équipe éducative ;
- L'édition de blogs, documents collaboratifs ou formulaires par les établissements pour leurs propres finalités ;
- Le suivi des activités numériques réalisées sur l'ENT et la production de statistiques d'usages ;
- La connexion vers des services tiers ;
- La diffusion d'informations liées au fonctionnement de l'ENT ou à la vie des établissements.

Pour concourir à la réalisation de ces finalités, les principales catégories de données personnelles suivantes sont susceptibles d'être collectées :

- Données d'état civil
- Liens de parenté
- Données liées aux outils de communication
- Photo de profil
- Données liées aux espaces de stockage et aux outils collaboratifs

### 5-3 – Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Les responsables conjoints 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 de l'ENT laclasse.com 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.

Le Directeur Académique des Services de l'Éducation Nationale et la Commune s'engagent à informer dans les meilleurs délais l'équipe de Laclasse.com 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.

### 5-4 – Exercice des droits et information des personnes

Les utilisateurs de l'ENT laclasse.com et les personnes concernées peuvent exercer leurs droits sur demande auprès de l'établissement de rattachement qui répond à la demande d'exercice de droits. Au besoin, l'établissement peut transmettre la demande à l'équipe laclasse.com.

Cependant, l'exercice de certains droits (rectification, limitation, opposition et effacement) doivent faire l'objet d'une demande motivée et peuvent comporter certaines limites, dans la mesure où les traitements à réaliser sur ces données sont nécessaires pour la scolarité des élèves et/ou pour les enjeux professionnels des enseignants et/ou du personnel scolaire.

## 6. Conditions financières

Conformément à l'article 10 de la convention-cadre, la commune devra contribuer financièrement à la mise à disposition de la classe.com dans l'ensemble de ses établissements scolaires publics.

La redevance annuelle demandée est égale au montant forfaitaire de trois cents euros (300€) euros auquel est ajouté un montant de six centimes (6 cts) par habitant de la commune.

Ce montant sera révisable chaque année selon les règles décrites dans la convention-cadre.

Les communes déjà adhérentes lors de la signature de la convention-cadre se verront appliquer, à compter de 2026, les dispositions transitoires dites de « convergence », telles que décrites dans la convention-cadre.

Toute nouvelle commune adhérente se verra appliquée les règles de tarification ci-dessus.

## 7. Instances de suivi spécifiques

La Métropole et la Commune définiront conjointement les modalités de suivi et de gouvernance de l'usage de laclasse.com dans les écoles de la Commune. Des statistiques décrivant l'usage de l'ENT dans chaque école pourront être transmises à la demande de la Commune.



**MODELE de CONVENTION - CADRE**  
**OFFRE DE SERVICES NUMERIQUES A L'USAGER**

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L 5211-4-3 et L3611-4,

Vu le règlement européen général sur la protection des données (RGPD) du 25 mai 2018,

Vu la délibération n° 2025- de la Commission permanente de la Métropole de Lyon du 14 avril 2025, approuvant la convention-cadre et autorisant le Président à la signer,

Vu la délibération n° ..... du Conseil municipal de ..... en date du ..... , approuvant la convention-cadre et autorisant son Maire à la signer,

*Considérant la volonté conjointe des parties,*

**ENTRE**

La Métropole de Lyon, dont le siège social est situé 20, rue du Lac, CS 33569, 69505 Lyon cedex 03, représentée par sa vice-présidente Emeline Baume en charge de l'économie, de l'emploi, du commerce, du numérique et de la politique d'achat public, agissant en cette qualité en vertu de l'arrêté du Président n° 2022-06-14-R-0481, en date du 14 juin 2022,

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

D'une part,

**ET**

La Commune de .....

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

Ci-après dénommée "Commune adhérente" ou « la Commune »

D'autre part,

Ensemble dénommées « les Parties »

Il est établi ce qui suit,

## Table des matières

Article 1 – Objet de la convention-cadre.....	4
Article 2 – Durée et modalités de reconduction .....	4
Article 3 – Services communs intégrés aux services numériques partagés.....	4
Article 4 – Services numériques partagés .....	5
Article 5 - Conditions de la mise à disposition des services numériques.....	6
Article 6 – Engagements des Parties .....	6
6.1 – Engagements de la Métropole .....	6
6.2 - Engagements de la Commune.....	7
Article 7 – Finalités et responsabilités relatives au traitement des données.....	7
7.1 – Catégories de données utilisées .....	7
7.2 - Engagements et responsabilités sur le traitement des données .....	8
Article 8 – Inclusivité et accessibilité.....	9
Article 9 – Communication .....	9
Article 10 – Conditions financières.....	9
10.1 – Modalités de calcul de la contribution financière de la Commune .....	9
10.2 – Dérogations aux modalités de calcul .....	10
11.2 – Modalités de perception de la contribution financière de la Commune .....	10
Article 12 – Suivi de la convention-cadre.....	11
Article 13 – Modalité d’adhésion aux services numériques.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Article 14 – Modification et résiliation de la convention-cadre et annexes .....	11
14.1 – Modification de la Convention-cadre et annexes par la Métropole.....	11
14.2 – Modification annexe par la Commune .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
14.2 – Résiliation de la Convention-cadre et annexes.....	11
14.3 – Effets de la résiliation vis-à-vis des données.....	11
Article 15 – Règlement des litiges.....	11
Article 16 – Annexes.....	12

## Glossaire :

Dans la présente convention,

- 1) Le terme de « **signataires** » désigne les deux parties, à savoir la Métropole de Lyon et la Commune, qui ont signé la présente convention et ses annexes et s'engagent à en respecter l'ensemble des dispositions.
- 2) « **FranceConnect** » : FranceConnect 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...).
- 3) On désigne par le terme « **service commun** » tout outil numérique transverse intégré dans chaque service numérique à l'utilisateur.
- 4) On désigne par « **donnée à caractère personnel** », toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement
- 5) Une « **donnée d'usage** » désigne une information collectée sur la manière dont un service numérique est utilisé. Ces données permettent de comprendre les comportements des utilisateurs, d'optimiser les services ou d'améliorer l'expérience utilisateur
- 6) On désigne par « **donnée de service** », toute information générée, collectée ou utilisée dans le cadre du fonctionnement du service numérique

## **Préambule**

Considérant la possibilité offerte à la Métropole de Lyon et aux Communes du territoire, par le code général des collectivités territoriales (articles L 5211-4-3 et L3611-4), de se doter de biens partagés afin de favoriser l'exercice de leurs missions et de rationaliser les moyens mis en œuvre, la Métropole a décidé de procéder à la mise à disposition d'outils numériques dans un cadre conventionnel unique et commun à toutes les Communes, par le biais d'une convention dite convention-cadre.

Depuis sa création en 2015, la Métropole de Lyon considère le développement de services numériques pour les usagers comme un enjeu majeur. Pour autant, il lui a semblé essentiel de travailler en partenariat avec les Communes sur le sujet, en vue de faciliter la lisibilité et la compréhension par les usagers des services numériques proposés et de délivrer sur le territoire métropolitain une offre des services numériques usagers transversale et cohérente.

De nombreux services numériques ont déjà été déployés en partage avec les Communes, avec pour chaque service numérique, une convention et des modalités propres.

Par cette convention-cadre, la Métropole souhaite améliorer la visibilité de l'offre de services numériques mise à disposition de chaque Commune.

Cette convention-cadre permet de définir les principes communs (modalités, règles, tarification, services communs, ...) à l'ensemble des services numériques.

Chaque service numérique partagé fait l'objet d'une annexe qui en précise les spécificités.

La Commune pourra adhérer à un nouveau service par la voie d'un avenant à la présente convention.

Chaque service numérique partagé avec la Commune, qui présentera une évolution après la signature de la convention-cadre, ou nouveau service mis en œuvre par la Métropole et intégré à la convention, devra respecter les principes édictés dans la présente convention.

### **Article 1 – Objet de la convention-cadre**

La présente convention-cadre et ses annexes ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition de services numériques par la Métropole de Lyon à la Commune, et de définir les modalités d'utilisation de ces outils, les responsabilités réciproques, le partage des informations et données requises pour leur bon fonctionnement.

### **Article 2 – Durée et modalités de reconduction**

La présente convention-cadre prend effet à compter de sa signature par les Parties, à la date la plus tardive.

Elle est conclue pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction pour une même durée, sauf demande de résiliation expresse, et pour une durée maximum de 6 ans.

Lorsque la convention-cadre prendra fin, l'ensemble des annexes prendront fin également.

### **Article 3 – Services communs intégrés aux services numériques partagés**

En vue de simplifier les démarches d'intérêt général et d'offrir des services numériques cohérents, la Métropole intègre, dans ses services numériques spécifiques à l'utilisateur, un certain nombre de plateformes web ; il s'agit de services numériques dits « communs ».

La Métropole a déjà déployé les services numériques « communs » suivants :

- **Une plateforme d'assistance aux utilisateurs**

Cette plateforme délivre une assistance dématérialisée pour accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des services numériques proposés par la Métropole.

Cette fonction est mise en œuvre via un service numérique appelé Service d'Assistance à l'Utilisateur, dit « SAU ».

L'utilisateur peut, à partir de chaque page du service numérique, solliciter une aide. Cette aide est opérationnellement assurée par la Métropole ou par la Commune, en fonction de la compétence dont relève le service délivré.

Les briques fonctionnelles du SAU sont constituées :

- ✓ D'un formulaire de demande d'aide,
- ✓ D'un workflow pour le traitement de la demande, par la collectivité compétente
- ✓ D'un dispositif de suivi de la demande et de notification à l'utilisateur

- **Une plateforme de gestion des identités**

La Métropole a développé une plateforme de gestion des identités à destination de l'utilisateur appelée GrandLyon Connect.

Cet outil permet de gérer les comptes usagers. Son objectif principal est d'offrir à l'utilisateur un accès centralisé et facilité à toute l'offre de services numériques de la Métropole de Lyon.

L'utilisateur est ainsi placé au cœur du dispositif de gestion de ses données personnelles, garantissant un accès rapide et sécurisé aux services du territoire. En s'inspirant du principe « Dites-le nous une fois », ce service assure un partage des données transparent, avec un recueil préalable et explicite du consentement de l'utilisateur.

Les briques fonctionnelles de GrandLyon Connect sont :

- ✓ L'authentification et la gestion de fiches d'identité usager
- ✓ La fédération des comptes avec le système FranceConnect.
- ✓ Une fonction de certification d'identité via FranceConnect
- ✓ La gestion des consentements par l'utilisateur

GrandLyon Connect a fait l'objet d'un dépôt à la CNIL le 3 août 2017 et un suivi permanent est réalisé par la Métropole au regard des enjeux du RGPD, avec la nomination d'un délégué à la protection des données (arrêté du 14 juin 2018).

Parallèlement, GrandLyon Connect a été soumis à une homologation de sécurité.

#### **Article 4 – Services numériques partagés**

Les services numériques à l'utilisateur partagés dans le cadre de la convention-cadre sont les suivants :

- l'espace numérique de travail « laclasse.com »
- le guichet numérique Toodego

Chacun de ces deux services fait l'objet d'une annexe détaillée, intégrée à la convention.

D'autres services numériques existants ou à venir pourront être intégrés à la convention-cadre ultérieurement, par voie d'avenant.

## **Article 5 - Conditions de la mise à disposition des services numériques**

La mise à disposition, par la Métropole à la Commune, des services numériques partagés est réalisée à titre non exclusif, non transmissible ni cessible, et strictement limitée à l'usage défini par la présente convention.

Tout usage commercial est exclu.

## **Article 6 – Engagements des Parties**

### **6.1 – Engagements de la Métropole**

La Métropole de Lyon s'engage à assurer, pour chaque service numérique partagé avec la Commune :

- ✓ Le bon fonctionnement du service numérique,
- ✓ L'hébergement,
- ✓ L'évolution continue de la plateforme relative au service numérique, afin de garantir la montée en charge, en fonction de l'augmentation du nombre de Communes adhérentes et des usages,
- ✓ La maintenance préventive, corrective et évolutive,
- ✓ La mise en œuvre de l'infrastructure nécessaire au stockage sécurisé des données composant les différents services numériques,
- ✓ 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,
- ✓ La sécurité informatique de chaque service numérique conformément au Référentiel Général de Sécurité en vigueur à la date de mise en production : <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/>,
- ✓ L'organisation d'un système efficace pour assurer la sauvegarde et la restauration des données,
- ✓ La mise à disposition d'un support à destination de l'utilisateur ayant pour but de l'assister dans son utilisation des plateformes (SAU),
- ✓ L'identification d'un agent référent en « phase projet » et d'un dispositif de support en phase d'exploitation.

La Métropole s'engage également à informer la Commune préalablement à :

- ✓ Toute modification significative applicative, technique ou d'infrastructure du service,
- ✓ Toute interruption programmée du service.

### **Concernant le service numérique d'assistance aux usagers :**

La Métropole s'engage vis-à-vis de la Commune à :

- ✓ Intégrer un service d'assistance à l'utilisateur sur chaque service numérique **à l'utilisateur**, partagé avec la Commune ;
- ✓ Proposer et maintenir une Foire Aux Questions (FAQ) concernant les fonctionnalités de chaque service numérique.

### **Concernant le service numérique de gestion des identités « GrandLyon Connect »**

La Métropole s'engage vis-à-vis de la Commune à :

- ✓ Intégrer le service de gestion d'identités dans chaque service numérique à l'utilisateur partagé avec la Commune,
- ✓ Assurer la relation avec le service de fédération d'identités FranceConnect.

### **6.2 - Engagements de la Commune**

La Commune s'engage à :

- Utiliser chaque service numérique dans le respect des usages décrits à l'annexe dédiée,
- Désigner un référent pour la mise en œuvre et le suivi de chaque service numérique,
- Assister aux différentes réunions et instances organisées entre la Métropole et les Communes pour chaque service (détaillées en annexes),
- Alerter dans les plus brefs délais si une difficulté apparaît en cours d'exécution, et plus généralement informer la Métropole de toute difficulté rencontrée,
- Informer, à la demande de la Métropole, sur l'utilisation du service numérique par les agents et/ou par les usagers de la Commune.

## **Article 7 – Finalités et responsabilités relatives au traitement des données**

La présente convention-cadre décrit les grands principes relatifs aux finalités et aux modalités de traitement des données des services numériques délivrés par la Métropole et par la Commune.

Ces éléments sont précisés, pour chaque service numérique, dans l'annexe correspondante.

### **7.1 – Catégories de données utilisées**

Deux natures de données sont mobilisées par chaque service numérique partagé :

- ✓ Des données à caractère personnel
  - destinées à la délivrance du service
  - destinées à l'amélioration du service
- ✓ Des données de service

#### *Les données à caractère personnel*

- 1) *Les données destinées à la délivrance du service*

Afin de délivrer et de personnaliser le service attendu à l'utilisateur, le service numérique peut être amené, avec le consentement de l'utilisateur, à collecter et traiter différentes données personnelles qui lui sont propres.

Chaque service numérique proposé, dans la mesure où il traite des données à caractère personnel, fait l'objet de mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles, conformément au Règlement européen Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018 (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

## *2) Les données d'usage destinées à l'amélioration des services*

Cette catégorie de données rassemble les données issues de l'usage de chaque service numérique référencé dans cette convention-cadre.

L'exploitation de ces données répond à deux principaux objectifs :

- ✓ Améliorer le fonctionnement de la plateforme de services à l'utilisateur : retours statistiques sur l'expérience utilisateur, identification de bugs techniques, adaptation de l'offre au regard de l'utilisation des services,
- ✓ Observer et suivre les services et les fonctions déployées permettant la réalisation de statistiques de consommation, d'analyses pour améliorer les politiques publiques.

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

### *Les données de service*

Les données de service ne sont pas des données à caractère personnel et, à ce titre, ne sont pas soumises au RGPD.

Les données de service produites par et pour chaque service permettent de collecter, pour l'utilisateur, les informations utiles à la connaissance et à la transparence des politiques publiques ; l'objectif étant de répondre aux obligations de la loi sur l'ouverture des données publiques.

## **7.2 - Engagements et responsabilités sur le traitement des données**

Dès lors qu'elle est conduite à traiter des données personnelles, chaque Partie s'engage à respecter les obligations inhérentes à ses traitements, en conformité avec les obligations issues de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement européen général sur la protection des données personnelles du 25 mai 2018 (article 28).

### *Engagements et responsabilités sur le traitement des données à caractère personnel*

Les Parties 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 du Règlement européen général sur la protection des données personnelles du 25 mai 2018 (article 28),
- ✓ Dès lors qu'il est requis, assurer le recueil, la conservation et l'archivage du consentement de l'utilisateur pour chaque donnée personnelle traitée par service numérique,
- ✓ Assurer la protection des données partagées entre la Métropole et la Commune dans le cadre des services numériques à l'utilisateur,

- ✓ Garantir à l'utilisateur l'exercice effectif de ses droits sur ses données à caractère personnel (accès, modification, suppression...),
- ✓ 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 des services numériques à l'utilisateur,
- ✓ Assurer l'anonymisation des données d'usage exploitée à des fins d'amélioration du service,
- ✓ Organiser l'exploitation et le partage des données d'usage entre la Métropole et la Commune.

#### *Engagements et responsabilités sur le traitement des données de services*

La Métropole s'engage à proposer, autant que faire se peut, la mise à disposition de la plateforme data.grandlyon.com pour publier les données des services métropolitains et communaux.

### **Article 8 – Inclusivité et accessibilité**

La Métropole s'attache, dans le cadre de sa stratégie numérique, à délivrer des services numériques inclusifs, c'est à dire utilisables par toutes et tous, et accessibles en répondant au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

### **Article 9 – Communication**

La Métropole est garante de la communication institutionnelle des services numériques qu'elle propose, de la bonne application de leur identité graphique et des éléments de discours associés.

Elle doit être associée préalablement à toute action de communication envisagée par la Commune sur un service numérique partagé.

### **Article 10 – Conditions financières**

#### **10.1 – Modalités de calcul de la contribution financière de la Commune**

Parmi les services numériques à l'utilisateur mis en œuvre par la Métropole et partagés avec les Communes, figurent :

- des services numériques partagés gratuitement, sans fonction spécifiquement développée pour l'utilisation du service par les Communes ;
- des services numériques payants pour lesquels la Métropole met à disposition des spécificités fonctionnelles propres à l'utilisation du service par les Communes (exemple des Services Toodego et laclasse.com).

Pour les services partagés appelant une contribution financière de la Commune, celle-ci est fondée sur une participation aux charges d'exploitation supportées par la Métropole pour réaliser les activités suivantes :

- Hébergement des services numériques
- Maintenance corrective et évolutive des services numériques
- Administration système des services numériques

- Support aux Communes
- Et autres charges d'exploitation spécifiques à un service numérique (cf. annexe)

Les dépenses d'investissement nécessaires au développement de chaque service numérique sont, elles, totalement prises en charge par la Métropole.

La modalité de calcul de la contribution financière annuelle de la Commune à chaque service est la suivante :

- un montant forfaitaire de base, établi par service et correspondant au coût d'accès au service,
- un montant additionnel variable, fonction du nombre d'habitants dans la Commune.

Ces montants sont établis par service, et indiqués dans l'annexe propre à chaque service.

Le montant de cette contribution est révisé annuellement sur la base de :

- l'indice SYNTEC, connu le 1<sup>er</sup> janvier de l'année de facturation,
- le nombre d'habitants dans la Commune, arrêté au 31 décembre de l'année N-1.

## 10.2 – Dérogations aux modalités de calcul

### - Dispositions transitoires

Afin de prendre en compte la situation des Communes adhérentes à un service numérique avant l'entrée en vigueur de la Convention-cadre, et de limiter l'impact – à la hausse – de l'application des modalités de calcul ci-dessus arrêtées, un dispositif transitoire est mis en place à compter de 2026.

Ce dispositif s'applique de la manière suivante si l'application des nouvelles modalités de calcul :

- aboutit à un montant inférieur au montant facturé jusqu'alors pour ce service, les nouvelles modalités de calcul s'appliqueront,
- aboutit à un montant supérieur au montant jusqu'alors facturé, la contribution 2026 sera plafonnée au montant précédemment facturé augmenté de 10% (\*) ; puis, chaque année, la contribution communale à ce service sera augmentée de 5 %, jusqu'à atteindre la contribution-cible de référence (à laquelle la révision annuelle restera appliquée).

*(\*) prise en compte de l'indice Syntec car jusqu'alors aucune révision annuelle n'avait été effectuée*

### - Situations dérogatoires

Lorsqu'un service numérique à l'utilisateur présente des caractéristiques et spécificités appelant une dérogation aux modalités de calcul ci-établies, le calcul de la contribution financière communale propre à ce service est alors établi dans l'annexe technique dédiée à ce service.

## 10.3 – Modalités de perception de la contribution financière de la Commune

La perception de la contribution financière annuelle de la Commune sera effective à compter de la signature de la convention-cadre, date de la dernière signature faisant foi.

Un titre de recette annuel sera émis par la Métropole en juin de chaque année.

En cas d'adhésion de la Commune à un service en cours d'année, le montant de la participation forfaitaire de la 1<sup>ère</sup> année sera établi au *pro rata temporis*.

### **Article 11 – Suivi de la convention-cadre**

Un comité de pilotage, constitué d'élus et représentants de directions des Communes adhérentes et de la Métropole, se réunira une fois par an afin d'assurer le suivi de la présente convention-cadre.

Ce comité de pilotage examinera le fonctionnement de la présente convention-cadre, en réalisera le bilan et, le cas échéant, sera force de proposition pour améliorer le partenariat sur les services numériques partagés entre la Métropole de Lyon et les Communes.

### **Article 12 – Modification et résiliation de la convention-cadre**

#### **12.1 – Modification de la Convention-cadre**

La présente convention-cadre et ses annexes peuvent être modifiées à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, notamment pour modifier le nombre et la nature des services mis à disposition (renoncement à un service ou mise à disposition d'un service supplémentaire).

Toute modification fait l'objet d'un avenant signé par les Parties.

#### **12.2 – Résiliation de la Convention-cadre**

Chaque Partie peut mettre fin à la convention-cadre à la fin de chaque année d'adhésion, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de réception par la Métropole faisant foi.

À défaut de respecter ce préavis, la convention-cadre sera réputée reconduite tacitement pour un an.

La résiliation de la présente convention-cadre vaut résiliation de toutes les annexes et entraîne la fin de la mise à disposition de tous les services numériques partagés avec la Commune.

Par ailleurs, en cas de non-respect de ses engagements par la Commune, et après mise en demeure par la Métropole de Lyon, restée infructueuse dans un délai de deux (2) mois, la Métropole de Lyon pourra procéder à la résiliation de la présente convention-cadre.

La participation financière, si elle existe, restant due dans son intégralité pour l'adhésion annuelle en cours.

En cas de non-respect de ses engagements par la Métropole, et après mise en demeure par la Commune, restée infructueuse dans un délai de deux (2) mois, la Commune pourra procéder à la résiliation de la présente convention-cadre.

La participation financière, si elle est déjà acquittée, sera restituée à la Commune au *pro rata temporis*.

#### **12.3 – Effets de la résiliation vis-à-vis des données**

En cas de résiliation de la présente convention, ou de fin de la mise à disposition d'un service spécifique, pour quelles causes que ce soit, la Métropole s'engage à permettre à la Commune de récupérer l'ensemble des données qui lui sont propres.

### **Article 13 – Règlement des litiges**

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations de la convention-cadre et de ses annexes.

Tout différend entre les Parties doit faire l'objet d'une réclamation écrite exposant les motifs du litige. L'autre Partie 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.

Le cas échéant, les Parties pourront faire application de l'article 12.

A défaut de règlement amiable, la résolution du litige sera portée devant le Tribunal Administratif de Lyon.

#### **Article 14 – Annexes**

La convention-cadre établie entre les Parties comporte **X** (\*) annexes, détaillant les services numériques mis à la disposition de la Commune :

- Service .....(\*)
- Service .....(\*)

(\*) à compléter par la Commune en fonction des services numériques dont elle souhaite bénéficier.

Ces (cette) annexes sont des parties intégrantes de la convention-cadre.

Fait à Lyon, le .....

En deux exemplaires originaux.

Pour la Commune .....  
Le Maire  
.....

Pour la Métropole de LYON  
La Vice –Présidente  
Emeline BAUME

REPUBLIQUE FRANCAISE



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du 14 avril 2025

Délibération n° CP-2025-4074

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Services numériques à l'usager partagés avec les communes - Approbation du modèle de convention cadre à passer entre la Métropole de Lyon et les communes adhérentes

Service : Délégation Développement responsable - Direction Innovation numérique et systèmes d'information

**Rapporteur** : Madame Émeline Baume

**Président** : Monsieur Bruno Bernard

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 63

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 28 mars 2025

Secrétaire élu(e) : Monsieur Richard Marion

Présents : M. B. Artigny, Mme F. Asti-Lapperrière, M. P. Athanaze, M. B. Badouard, M. F. Bagnon, Mme É. Baume, M. Y. Ben Itah, Mme F. Benahmed, M. I. Benzeghiba, M. B. Bernard, M. P. Blanchard, Mme L. Boffet, Mme C. Brossaud, Mme V. Brunel, M. J. Bub, M. F-N. Buffet, M. J. Camus, Mme S. Chadier, Mme B. Collin, Mme D. Corsale, Mme C. Crespy, Mme L. Croizier, M. J-L. Da Passano, M. R. Debû, Mme N. Dehan, Mme H. Duvivier, Mme R-F. Fournillon, Mme L. Fréty, Mme N. Frier, M. G. Gascon, Mme H. Geoffroy, M. C. Geourjon, M. M. Grivel, Mme A. Groperrin, M. F. Groult, M. P. Guelpa-Bonaro, Mme S. Hémain, Mme Z. Khelifi, M. D. Kimelfeld, M. J-C. Kohlhaas, M. L. Lassagne, M. J-M. Longueval, M. R. Marion, Mme D. Nachury, Mme C. Panassier, M. R. Payre, Mme I. Petiot, Mme M. Picard, Mme M. Picot, Mme C. Pouzergue, M. C. Quiniou, M. J-C. Ray, Mme V. Sarselli, M. L. Seguin, Mme N. Sibeud, Mme L. Vacher, M. C. Van Styvendael, Mme B. Vessiller, M. M. Vincent.

Absents excusés : M. P. Charmot (pouvoir à Mme V. Sarselli), Mme V. Moreira (pouvoir à M. B. Artigny), M. L. Pelaez (pouvoir à Mme N. Frier).

Absent non excusé : M. P. Cochet.



## **Commission permanente du 14 avril 2025**

### **Délibération n° CP-2025-4074**

Commission pour avis : développement économique, numérique, insertion et emploi

Commission(s) consultée(s) pour information :

Commune(s) :

Objet : Services numériques à l'usager partagés avec les communes - Approbation du modèle de convention cadre à passer entre la Métropole de Lyon et les communes adhérentes

Service : Délégation Développement responsable - Direction Innovation numérique et systèmes d'information

La Commission permanente,

Vu le rapport du 26 mars 2025, exposant ce qui suit :

Le Conseil de la Métropole de Lyon, par délibération n° 2020-0125 du 27 juillet 2020, a délégué une partie de ses attributions à la Commission permanente, à l'exception de celles visées aux articles L 3631-6, L 3312-1 à L 3312-3 et L 1612-12 à L 1612-15 et L 3633-2 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

#### **I - Contexte et objectifs**

La Métropole met en œuvre une politique numérique visant à adapter et à déployer des services numériques à l'usager dans le but de faciliter leur quotidien. La Métropole a aussi la volonté de partager ces services numériques avec les communes pour améliorer l'efficacité des services publics locaux et garantir une couverture homogène et cohérente de l'ensemble du territoire métropolitain.

En intégrant ces services à l'échelle locale, la Métropole travaille également à une plus grande égalité d'accès aux outils numériques et à une plus grande fluidité dans l'interaction entre les administrés et leurs collectivités. Cela permet, enfin, de répondre plus efficacement aux besoins locaux, chaque commune pouvant adapter et personnaliser les services en fonction de son contexte spécifique.

Historiquement, la Communauté urbaine de Lyon a proposé trois grands services aux communes, regroupés dans une offre appelée alors proximité. Celle-ci comprenait :

- un système d'information géographique (Géonet),
- un outil pour la coordination des travaux de voirie (Chorus devenu Lyvia),
- un outil de gestion des autorisations du droit des sols (ADS).

Au fil des années, cette offre de services s'est étoffée et la Métropole propose aujourd'hui une large gamme de services numériques adaptés aux enjeux contemporains comme l'éducation, l'urbanisme, la culture, le social, l'inclusivité :

- l'accompagnement social et au logement avec les applications, sites ou progiciels suivants :

- . Pelehas (pelehas.grandlyon.com), pour la gestion du logement social,
- . Géorienté (georienté.grandlyon.com), plateforme permettant d'accompagner et d'orienter les usagers dans leur parcours social,
- . Resin (resin.grandlyon.com), site du réseau des acteurs de l'inclusion numérique ;

- l'urbanisme réglementaire et le développement urbain :

- . Lyvia (lyvia.grandlyon.fr), pour la coordination des travaux de voirie,

- . le pack ADS pour la gestion des ADS, le traitement des déclarations d'information,
- . le plan local d'urbanisme et de l'habitat (PLU-H, [pluh.grandlyon.com](http://pluh.grandlyon.com)), assurant la diffusion du PLU-H de la Métropole,
- . le module de gestion des arrêtés de voirie (au sein de Lyvia),
- . le portail des notaires ([demarches.toodego.com/formalites-durbanisme](http://demarches.toodego.com/formalites-durbanisme)), permettant l'obtention automatique des documents de renseignement d'urbanisme, les certificats d'adressage et les certificats de non péril ;

- l'éducation :

- . [laclasse.com](http://laclasse.com) ([www.laclasse.com](http://www.laclasse.com)), l'espace numérique de travail pour les élèves, collégiens et enseignants de la Métropole ;

- la gestion des données et le partage d'information :

- . Grand Lyon Territoires ([territoires.grandlyon.fr](http://territoires.grandlyon.fr)), l'extranet des communes dont l'objectif est de partager les informations institutionnelles et les actualités,
- . Géonet ([geonet.grandlyon.fr](http://geonet.grandlyon.fr)), un système d'information géographique à l'intention des communes qui permet la consultation du patrimoine de données du système urbain de référence métropolitain,
- . Data Grand Lyon ([data.grandlyon.com](http://data.grandlyon.com)), la plateforme d'ouverture et d'échanges de données,
- . l'observatoire fiscal ([fiscalis-grandlyon.finindev.com](http://fiscalis-grandlyon.finindev.com)), outil qui permet d'exploiter les données relatives aux impositions ;

- les relations entre l'utilisateur et les administrations publiques :

- . GrandLyon Connect ([moncompte.grandlyon.com](http://moncompte.grandlyon.com)), le compte unique de territoire pour les grands lyonnais,
- . Toodego ([toodego.com](http://toodego.com)), le guichet numérique métropolitain.

Cet enrichissement progressif s'est réalisé dans le cadre de la stratégie numérique de la Métropole, qui poursuit les objectifs suivants :

- faciliter l'exercice des politiques communales sur les compétences partagées,
- simplifier la vie des usagers,
- mutualiser des services numériques sur le territoire métropolitain afin d'apporter de la cohérence et de la lisibilité à un moindre coût,
- faciliter les échanges et le partage d'information entre la Métropole et les communes.

Plusieurs de ces services font l'objet de conventions de mise à disposition auprès des communes, assez hétérogènes dans leurs modalités d'adhésion et de résiliation, de tarification ou de durée. Certains services ne donnent pas lieu à un conventionnement.

La Métropole souhaite aujourd'hui rendre plus transparente et cohérente cette offre de services numériques à l'utilisateur, partagée avec les communes et elle propose à celles-ci d'évoluer vers une convention cadre regroupant progressivement les services numériques qui leur sont rendus accessibles.

## **II - Le dispositif conventionnel proposé pour l'accès aux services numériques à l'utilisateur**

Les services numériques concernés sont mis à la disposition des communes en tant que biens partagés, sur le fondement des articles L 5211-4-3 et L 3611-4 du code général des collectivités territoriales.

Le dispositif proposé est celui d'une convention cadre à passer avec chaque commune souhaitant utiliser un ou plusieurs des services couverts par la convention. Cette convention cadre permet de :

- regrouper les dispositions générales s'appliquant aux services en matière de :

- . sécurité des systèmes d'information,
- . protection des données à caractère personnel,
- . accessibilité,
- . hébergement, support et maintenance,
- . gouvernance,
- . assistance aux usagers ;

- améliorer la visibilité de l'offre de services numériques mise à disposition et, notamment, les communs mis en œuvre par la Métropole et intégrés dans cette offre ;

- formaliser les principes et modalités de calcul de la contribution financière des communes à chaque service.

Cette convention cadre est complétée d'annexes, établies pour chaque service numérique. Chaque annexe décrit les spécificités du service en termes d'offre, de modalités techniques de mise à disposition, les conditions d'accès au service, les engagements réciproques spécifiques à celui-ci et les conditions financières propres.

Les principes de la convention cadre ont vocation à s'appliquer à chaque service numérique qui viendrait s'ajouter, par voie d'avenant, au périmètre couvert par la convention cadre. Ce service ferait alors l'objet d'une annexe dédiée, ajoutée à la convention cadre.

### **1° - Le périmètre de la convention cadre**

À date, le périmètre proposé est constitué des deux services numériques suivants : l'espace numérique de travail laclasse.com et le guichet numérique Toodego.

Il sera enrichi progressivement par d'autres services numériques existants ou à venir, qui feront l'objet d'annexes délibérées ultérieurement.

### **2° - La durée et les modalités d'adhésion et de résiliation**

La convention cadre proposée est conclue pour une durée initiale d'un an, tacitement renouvelable par période d'un an, pour une durée maximum de six ans.

Chaque commune signataire de la convention cadre choisit le ou les services auxquels elle souhaite accéder sur la durée de la convention.

Elle peut également demander l'arrêt de la mise à disposition d'un service particulier, en conservant l'accès aux autres sur la durée de la convention.

En revanche, la résiliation ou la non reconduction de la convention cadre entraîne la fin de la mise à disposition de tous les services intégrés au périmètre de la convention (au sens de la présence d'une annexe dédiée, intégrée à la convention cadre).

Les communes, actuellement titulaires d'une convention de mise à disposition pour l'un des deux services concernés ici, ont la possibilité d'approuver cette nouvelle convention cadre avant le 31 décembre 2025 afin de continuer à bénéficier du ou des services.

### **3° - Les modalités de calcul de la contribution financière des communes**

La Métropole souhaite simplifier et harmoniser les principes retenus pour le calcul de la contribution des communes à chaque service numérique considéré comme payant.

Lorsque la Métropole évalue que le service numérique ne présente pas de spécificité particulière dans sa mise à disposition auprès des communes, celle-ci s'effectue à titre gratuit.

Lorsque certaines fonctions doivent être spécifiquement développées pour que le service devienne accessible et utilisable par une commune, l'accès à ce service fait l'objet d'une contribution financière de la part de la commune.

Dans ce cas, il est proposé que :

- la Métropole prenne à sa charge la totalité des coûts d'investissement liés au développement de ces fonctions et fonctionnalités,
- les communes contribuent financièrement aux charges d'exploitation du service à hauteur de 50 %, la Métropole assumant les 50 % restants.

Les charges d'exploitation comprennent les dépenses de fonctionnement de la Métropole, qui peuvent être variables selon le service, pour réaliser les activités suivantes :

- l'hébergement du service,
- la maintenance corrective et la maintenance évolutive du service,
- l'administration du système,

- le support apporté aux utilisateurs dans la commune,
- le dispositif de gouvernance du service,
- les coûts d'usages de certaines fonctionnalités (ex : SMS).

La redevance annuelle de la commune est calculée par service, de manière forfaitaire.

Elle est composée d'un montant fixe correspondant à l'accès au service, auquel s'ajoute une part variable, en fonction du nombre d'habitants par commune (pour éviter les effets de seuil).

Le montant de cette contribution est révisé annuellement selon l'évolution de l'indice Syntec, connu au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de facturation, et sur la base de la population de la commune, arrêté au 31 décembre de l'année N-1.

Si un service, intégré ultérieurement à la convention cadre, devait faire l'objet de modalités de calcul différentes, ces modalités seraient précisées dans l'annexe, par dérogation à la convention cadre.

#### **4° - Modalités transitoires**

Ces nouvelles modalités de calcul peuvent impacter à la hausse le montant de la contribution financière des communes actuellement signataires d'une convention de mise à disposition.

Pour ces communes, il est proposé une convergence progressive vers le montant de la contribution annuelle qui résultera de ces nouvelles modalités de calcul, avec une hausse plafonnée en 2026 à + 10 % (soit l'évolution moyenne de l'indice Syntec constatée entre 2019 et 2025), puis une évolution de + 5 % chaque année, jusqu'à atteindre la contribution cible (contribution-cible 2026 + révision annuelle).

### **III - Les services numériques à l'usager intégrés à la convention cadre**

Le modèle de convention cadre proposé aux communes couvre actuellement deux services numériques à l'usager.

L'offre concernant ces services, leurs spécificités techniques et la redevance associée à chacun sont détaillés dans une annexe dédiée, par service, intégrée à la convention cadre.

#### **1°- Service Toodego**

##### **a) - L'offre**

Le service numérique Toodego est le guichet numérique métropolitain permettant à l'usager de bénéficier d'un contact simplifié et d'accéder à un ensemble de services d'intérêt général enrichi, fédéré et homogénéisé, à l'échelle du territoire, avec les communes adhérentes (demande de rendez-vous, signalement d'anomalies sur l'espace public, demande d'occupation du domaine public, etc.).

Le service Toodego comprend trois niveaux d'offre distincts auxquels les communes peuvent adhérer à une offre :

- partenaire : ce niveau correspond à l'offre historique du guichet numérique métropolitain. Il permet à la commune de gérer et d'administrer de manière autonome ses propres téléservices directement dans une instance communale dédiée sur la plateforme Toodego. Ce niveau de service offre une grande flexibilité aux communes souhaitant personnaliser leurs démarches et leurs processus selon leurs spécificités locales,

- connecté : ce niveau consiste à développer des connecteurs entre Toodego et le système de gestion de la relation citoyen utilisé par la commune. Cette offre permet d'optimiser le parcours des usagers grâce à un échange fluide et automatisé de données entre les deux systèmes, réduisant ainsi le nombre de saisies redondantes sur les deux outils et facilitant la gestion des démarches administratives. Elle n'offre pas d'outil de gestion de la relation usagers à la commune,

- abonné : ce niveau permet à la commune de proposer, à ses usagers, des démarches numériques choisies parmi un catalogue de téléservices dits clé-en-main. Dans cette option, le formulaire ainsi que le workflow de traitement des démarches sont préconfigurés et figés, ce qui simplifie la mise en œuvre pour la commune, tout en garantissant un accès facilité pour les usagers.

Concernant ce dernier niveau de service, le contenu du catalogue et la construction de chaque téléservice seront élaborés en concertation avec les communes intéressées. Cette étape permettra de garantir que les téléservices proposés répondent au mieux aux besoins des communes.

Ce 3<sup>ème</sup> niveau d'offre ne sera donc disponible que dans un 2<sup>nd</sup> temps, à l'issue de cette étape de construction, avec ses délais de mise en œuvre.

Il est également précisé que toute sollicitation déposée par un citoyen auprès de la Métropole, via le guichet numérique métropolitain, relevant d'une compétence communale, est relayée *ipso facto* par mail à la commune, que celle-ci adhère ou non au service Toodego.

#### **b) - La redevance**

La contribution annuelle des communes au service Toodego est désormais la suivante :

- offres partenaire ou abonné : montant forfaitaire de 5 000 € auquel s'ajoutent 20 centimes par habitant,
- offre connecté : montant forfaitaire de 5 000 € auquel s'ajoutent 2 centimes par habitant.

#### **2° - Service laclasse.com**

##### **a) - L'offre**

L'offre laclasse.com propose aux enseignants des écoles du 1<sup>er</sup> degré de bénéficier d'un espace numérique de travail, dans des conditions analogues à celui qui est proposé aux élèves et enseignants des collèges.

Chaque commune pourra désormais disposer de ce service numérique pour l'ensemble de ses écoles en contrepartie d'une participation forfaitaire, indépendante du nombre d'écoles concernées.

##### **b) - La redevance**


La contribution annuelle des communes au service est désormais calculée sur un montant forfaitaire de 300 € auquel s'ajoutent 0,06 € par habitant.

#### **IV - Les communes partenaires de la convention cadre**

Les communes actuellement adhérentes aux services numériques laclasse.com et Toodego, potentiellement signataires de la convention cadre et ses annexes, sont les suivantes :

Commune	Service Toodego	Service laclasse.com
Albigny-sur-Saône		X
Bron	offre partenaire	X
Cailloux-sur-Fontaines		X
Caluire-et-Cuire	offre partenaire	X
Charly		X
Champagne-au-Mont-d'Or	offre partenaire	
Chassieu		X
Collonges-au-Mont-d'Or		X
Corbas	offre partenaire	X
Couzon-au-Mont-d'Or		X
Dardilly	offre partenaire	X
Decines-Charpieu		X
Écully		X
Feyzin		X
Fontaines-Saint-Martin		X
Francheville		X
Genay		X
Givors	offre partenaire	X

Envoyé en préfecture le 26/09/2025
Reçu en préfecture le 26/09/2025
Publié le
ID : 069-216900910-20250925-DEL20250925_23-DE



Commune	Service Toodego	
Irigny		X
Jonage		X
La Mulatière		X
Limonest		X
Lissieu		X
Lyon	offre partenaire	X
Marcy-l'Étoile		X
Meyzieu		X
Mions		X
Neuville-sur-Saône		X
Oullins-Pierre-Bénite	offre partenaire	X
Poleymieux-au-Mont-d'Or		X
Quincieux		X
Rillieux-la-Pape		X
Saint-Cyr-au-Mont-d'Or		X
Saint-Didier-au-Mont-d'Or	offre partenaire	X
Sainte-Foy-lès-Lyon		X
Saint-Fons	offre partenaire	X
Saint-Genis-Laval	offre partenaire	X
Saint-Priest	offre partenaire	X
Sathonay-Camp	offre partenaire	X
Tassin-la-Demi-Lune		X
Vaulx-en-Velin	offre partenaire	X
Vénissieux		X
Villeurbanne		X

Vu ledit dossier ;

Où il l'avis de sa commission développement économique, numérique, insertion et emploi ;

**DELIBERE**

**1° - Approuve :**

a) - les nouvelles modalités de partenariat avec les communes pour l'accès et l'utilisation des services numériques à l'usager : guichet numérique Toodego et espace numérique de travail laclasse.com,

b) - le modèle de convention cadre et ses annexes à passer entre la Métropole et chaque commune souhaitant adhérer à cette offre de services.

**2° - Autorise** le Président de la Métropole à signer lesdites conventions et à prendre toute mesure nécessaire à l'exécution de la présente délibération.



**3° - La recette** de fonctionnement en résultant, soit 198 250 €, sera imputée sur les crédits inscrits au budget principal - exercice 2025 - chapitre 70 - opération n° 0P02O4984.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

**Publié le : 15 avril 2025**

Accusé de réception en préfecture :  
069-200046977-20250414-333710-DE-1-1  
Date de télétransmission : 15 avril 2025  
Date de réception préfecture : 15 avril 2025

La date de publication de l'acte est celle de réception par la préfecture du Rhône

Envoyé en préfecture le 26/09/2025

Reçu en préfecture le 26/09/2025

Publié le



ID : 069-216900910-20250925-DEL20250925\_23-DE