

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.....	Erreur ! Signet non défini.
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	Erreur ! Signet non défini.
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'usager, 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'usager 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^{er} 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^{ère} année sera établi au *prorata 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 *prorata 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