

CHARTRE D'ACCOMPAGNEMENT DE SERVICES DE L'AGENCE DU NUMERIQUE DE L'EURE

Version : mars 2025

ENTRE

Le Syndicat Mixte Ouvert Eure Normandie Numérique, sis 3 bis rue de Verdun 27000 Evreux, représenté par Monsieur Nicolas GRAVELLE, son Président, dûment habilité par délibération du comité syndical en date du 20/09/2021,

Ci-après dénommé par le terme "ENN" ou "Agence du Numérique" ou "Agence"

ET

La structure adhérente, ci-après dénommée par le terme "adhérent" ou "membre".

Il est créé une charte d'accompagnement de services permettant ainsi de connaître les droits, devoirs et obligations des Parties sur l'offre de services proposées à l'Adhérent.

Ce document, reprend les 4 grandes thématiques proposées dans l'offre de services de l'Agence. Le détail des prestations est quant à lui listé dans le catalogue de service.

ÉTANT PRÉALABLEMENT EXPOSÉ QUE :

- Les Parties s'engagent à respecter intégralement l'ensemble des lois et réglementations en vigueur relatives au droit de l'informatique, à la protection des données à caractère personnel, à la sécurité des systèmes d'information et à l'administration électronique.
- L'Adhérent se doit de respecter les statuts d'ENN et que par la présente, il aura vocation à bénéficier des services compris dans l'adhésion.
- Le présent document s'impose à l'Adhérent. D'autres documents nécessaires à l'exécution de certaines prestations spécifiques peuvent venir compléter ce dernier,
Il est entériné par délibération du bureau syndical de ENN en date du 4/07/2023. Le cas échéant, des modifications pourront intervenir par le biais de mises à jour de la présente Charte.

Table des matières

Préambule.....	3
Article 1. Objet	3
Article 2. L'offre de services	3
a. Un centre de ressources, pour des élus accompagnés et informés.....	3
b. Un pack e-administration, pour des administrations simplifiées et modernisées.....	3
c. Le numérique solidaire, pour des administrés protégés et intégrés.....	3
d. La confiance numérique : pour des données sécurisées et des dépenses optimisées	4
Article 3. Durée	4
Article 4. Participation financière	4
Article 5. Responsabilité des entités publiques	4
Article 6. Les obligations des parties.....	4
a. Obligations communes des parties.....	4
b. Obligations d'ENN.....	5
c. Obligations de l'Adhérent.....	5
Article 7. Spécificité du pack e-administration	5
Hébergement et Infogérance	6
La plateforme PACTE	6
Le bus applicatif.....	6
Le parapheur électronique	6
Le tiers de télétransmission.....	6
Les outils complémentaires.....	7
Plateforme de dématérialisation des procédures de marchés publics	7
Accompagnement sur certains outils de l'Etat.....	7
Article 8. Continuité de service	7
Article 9. Confidentialité	8
Article 10. Politique de protection des données à caractère personnel	8
Article 11. Modification de la Charte	9

Le Syndicat Mixte Ouvert Eure Normandie Numérique créé en 2014 a en charge le déploiement du réseau numérique en haut et très haut débit. Il a pour cœur de métier le déploiement de la fibre sur le territoire eurois sur lequel les acteurs privés n'ont pas indiqué d'intention de déploiement.

Lors du comité syndical du 19 septembre 2022, Eure Normandie Numérique a acquis la compétence supplémentaire "services et outils numériques". Le syndicat Eure Normandie Numérique, désormais Opérateur Public de Services Numériques (OPSN), se dédie également au développement de l'administration électronique et à la transformation numérique des collectivités territoriales et groupement de collectivités.

Au regard notamment du développement des procédures de dématérialisation et des usages numériques dans les collectivités, le syndicat ambitionne désormais d'accompagner les élus, les maires et leurs équipes dans les nouveaux usages du numérique.

Article 1. Objet

La présente charte a pour objet de connaître le niveau d'accompagnement que l'Agence propose à ses membres ainsi que les droits, devoirs et obligations des Parties.

Article 2. L'offre de services

L'offre de services a été construite à partir des besoins exprimés par les acteurs du territoire et repose sur 4 piliers.

a. Un centre de ressources, pour des élus accompagnés et informés

Il sera proposé, par le biais de la plateforme d'e-administration, des informations sur les aides au financement de projets numériques et sur les expériences locales et nationales inspirantes. Des séances de sensibilisation et de formation seront proposées aux adhérents. Une mise en réseau des acteurs locaux (secrétaires de mairie, responsables informatiques, élus) sera mise en œuvre. Les élus et agents seront accompagnés dans leurs projets et bénéficieront de conseils sur des sujets objet de la compétence à la carte du syndicat.

b. Un pack e-administration, pour des administrations simplifiées et modernisées

Face au développement de la dématérialisation des procédures, une plateforme sera proposée aux Adhérents. Cette dernière proposera différents services tels qu'un parapheur électronique, un tiers de télétransmission, un accès à la plateforme de marchés publics, un outil de gestion des convocations, un outil de transfert des fichiers, un outil de transfert de texte de façon sécurisée et de la visio-conférence. En plus de ces services, ENN proposera un accompagnement sur certains outils développés par l'Etat, tels que Espace sur Demande, Mon Suivi Social, etc.

Véritable bureau virtuel de l' élu comme de ses agents, la valeur ajoutée de cet outil réside dans l'interopérabilité de ses différentes briques. À terme, d'autres solutions de communication, de dématérialisation et de sécurisation des systèmes d'information viendront étoffer l'offre initiale proposée aux structures publiques.

Cette offre mutualisée permettra aux Adhérents de réaliser des gains financiers avec la garantie d'un accompagnement de l'Agence du numérique.

c. Le numérique solidaire, pour des administrés protégés et intégrés

Il s'agit d'accompagner les acteurs du territoire dans leur transformation numérique en vue de faire de

l'Eure un territoire connecté et durable. En termes d'infrastructures, ENN s'engage à faciliter le déploiement des systèmes numériques et leurs interconnexions. Le réseau de fibre optique jusqu'à l'habitant, dit FTTH, en fin de déploiement pourra répondre à ces besoins, sous réserve le cas échéant d'aménagements spécifiques. En fonction des besoins identifiés, le syndicat fera évoluer le catalogue de services de la délégation de service public dont il est autorité déléguée.

Conseil en matière de projet de Vidéoprotection, sobriété numérique, projet de smart city, gestion énergétique batimentaire... Cette offre de service propose de positionner ENN comme l'acteur de référence sur les infrastructures et services de télécommunications, le champ d'intervention pouvant aller du simple conseil à de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour ses adhérents (prestations dites "in house"). En fonction des besoins des membres, l'Agence favorisera la mutualisation afin d'optimiser leurs dépenses (mise à disposition de personnel, groupements de commandes, partenariats etc.).

d. La confiance numérique : pour des données sécurisées et des dépenses optimisées

L'Agence du numérique souhaite accompagner ses Adhérents dans la sécurisation de leurs données et de leur système d'information. Cybersécurité, ... il s'agit de les sensibiliser et de leur proposer des solutions en vue de sécuriser leurs process.

Le détail des services de chaque pilier est détaillé dans le catalogue de services de l'Agence.

Article 3. Durée

La présente charte est valable durant toute la durée de l'adhésion du membre d'Eure Normandie Numérique à la compétence "Services et outils numériques".

Article 4. Participation financière

L'Adhérent a accès à l'offre de services "*Inclus dans l'adhésion*" du Catalogue de service de l'Agence du Numérique qui concerne principalement le *Centre de Ressources* et l'offre *e-administration*. L'accompagnement sur les piliers *numérique solidaire* et *confiance numérique* pourra entraîner une participation financière selon l'offre de service (pack cybersécurité, mise à disposition de DPO mutualisé, groupement de commande etc.) et donnera lieu le cas échéant à une convention entre les Parties. En tout état de cause, le syndicat en tant que structure de mutualisation ne fera pas de marge commerciale sur les services proposés.

Le catalogue de service précise les services inclus dans l'adhésion sans aucune participation financière autre que le coût d'adhésion.

Article 5. Responsabilité des entités publiques

Le respect des dispositions du code des collectivités territoriales, code de la commande publique et tout autre texte réglementaire relève de la responsabilité exclusive de chaque entité publique. ENN décline toute responsabilité, notamment quant aux respects des obligations réglementaires propres à chaque entité publique.

Les documents enregistrés sur le pack e-administration doivent être conservés à titre de sauvegarde et archivés sur les postes des utilisateurs, pour prévenir toute perte définitive des données. ENN ne peut assumer la responsabilité, sur longue période, du stockage des documents de toutes les entités.

Article 6. Les obligations des parties

a. Obligations communes des parties

Les Parties s'engagent à :

- se mettre en conformité avec les lois et réglementations en vigueur,
- respecter intégralement les conditions et précautions d'utilisation des matériels, bases de données, solutions, progiciels, et logiciels spécifiques.

La loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et le règlement général sur la protection des données - RGPD (UE) 2016/679, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données s'appliquent aux deux Parties.

ENN n'est pas responsable du contenu des documents qui seront déposés dans les outils du pack e-administration.

b. Obligations d'ENN

ENN définit sous sa responsabilité le profil et le nombre d'agents ou prestataires qui sont chargés de la réalisation de ses obligations au titre de la présente charte d'accompagnement de services. Le personnel d'ENN, affecté à la réalisation des services, reste en tout état de cause, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

ENN s'engage envers l'Adhérent, pour la bonne exécution des services, à :

- exercer son obligation générale de conseil, notamment à proposer tout complément ou modification qui lui semblerait nécessaire,
- procéder aux formations et transmission de supports nécessaires à l'utilisation du pack e-administration,
- collaborer avec les agents de l'Adhérent, et le cas échéant, avec tout fournisseur ou sous-traitant intervenant sur les systèmes d'information,
- solliciter tout renseignement ou information qu'elle juge nécessaire,
- informer contre tous les risques susceptibles d'affecter l'exécution des services, et ce dès qu'elle en a connaissance,
- de la réversibilité des données en cas de sortie de l'Adhérent.

c. Obligations de l'Adhérent

L'Adhérent est informé qu'une coopération active de sa part est essentielle à la bonne exécution des services par ENN.

Par conséquent, l'Adhérent s'engage, pour la bonne exécution des services, à :

- Informer ENN de tous les mouvements de personnel utilisateur des services, afin qu'ENN puisse créer, supprimer ou modifier les accès aux services,
- informer ENN de toutes particularités susceptibles d'influer sur le déroulement des services,
- mettre à disposition tous les moyens humains et matériels nécessaires, mettre ses locaux aux différentes normes en vigueur (électrique, réseau, téléphonie, mobilier, technique),
- faire exécuter à ses frais les éventuels préparatifs d'installation de son système informatique, selon les instructions et/ou préconisations fournies par ENN.

ENN ne peut être tenue responsable en cas d'intervention impossible due à la non-exécution de ces engagements.

Article 7. Spécificité du pack e-administration

Le pack e-administration inclut la mise à disposition de diverses solutions à l'Adhérent. L'ensemble des

outils proposés est inscrit dans le catalogue de service. Le socle minimal est détaillé ci-après étant précisé que l'Adhérent n'est pas tenu de disposer de l'ensemble des solutions proposées dans le socle minimal.

Hébergement et Infogérance

La solution d'administration électronique proposée à l'Adhérent est hébergée et sauvegardée sur les datacentres (situés à Paris) de la société EQUINIX, l'un des leaders mondiaux en terme d'hébergement d'infrastructures de datacentres et d'interconnexion. L'infogérance est assurée par la société Koésio, liée à ENN par un contrat d'hébergement l'engageant à respecter le RGPD.

La plateforme PACTE

La porte d'entrée du service proposé est une plateforme mutualisée d'administration électronique du nom de Pléiade, de l'Opérateur Public de Services Numériques (OPSN) E-collectivités, permettant la gestion de la modernisation et du processus de dématérialisation répondant au besoin d'interopérabilité des solutions informatiques.

La mise à disposition de la plateforme d'administration électronique PLEIADE comprend :

- Le portail PLEIADE, qui donne accès aux applications et aux contenus du centre de ressources,
- L'annuaire centralisé OpenLDAP,
- Le service d'authentification centralisée LemonLDAP.

Des comptes seront créés pour l'Adhérent par ENN en fonction du nombre d'utilisateurs nécessaires pour l'exécution des compétences de l'organe exécutif. Le Pack sera accessible à l'adresse <https://pacte.eurenormandienumerique.fr> et le Syndicat ENN accompagnera l'Adhérent à l'utilisation.

Le bus applicatif

Le bus applicatif Pastell, développé par la société Libriciel, permettra à l'Adhérent de créer des flux, de les transmettre et de suivre leur évolution. Les flux disponibles sont :

- Les actes, pour l'envoi au contrôle de légalité
- Les flux financiers (Helios), pour l'envoi à la trésorerie
- Les convocations
- Les documents à signer, pour envoi au parapheur électronique
- Les bons de commande, pour envoi au parapheur électronique

Comme indiqué ci-avant, Pastell n'est pas un outil de stockage. Les documents y sont conservés pour une durée limitée, l'utilisateur doit les récupérer sur son poste après traitement pour les conserver de façon durable.

A ce jour, les durées de conservation sont les suivantes, mais elles pourront être amenées à évoluer :

- Actes : 700 jours
- Flux financiers : 170 jours
- Convocations : 170 jours
- Documents à signer : 60 jours

Le parapheur électronique

ENN met à disposition un parapheur électronique, également développé par Libriciel, afin de permettre à l'Adhérent de signer numériquement ses documents.

Les possibilités techniques actuelles ne permettent l'utilisation de ce parapheur que sur les ordinateurs et les tablettes équipées d'un port USB, du fait de l'utilisation d'un certificat électronique. Les circuits de validation seront mis en place par l'Agence en coopération avec l'Adhérent.

Le tiers de télétransmission

Le Pack e-administration donne également accès à la plateforme Tiers de télétransmission (TDT) S²LOW hébergée par l'Adullact, pour la transmission des actes au contrôle de légalité et des flux financiers au comptable public.

Pour les actes, les modalités de mise en œuvre sont les suivantes :

- Signer l'avenant à la convention État / Collectivité avec la Préfecture pour spécifier que l'ADULLACT devient TDT et ENN, opérateur de mutualisation,
- Disposer d'une connexion Internet haut débit,
- Être détenteur d'un certificat électronique.

Les outils complémentaires

En complément, ENN propose des outils pour simplifier le quotidien, tels que :

- Un outil de transfert de fichiers volumineux : solution Lufi hébergé en France,
- Un outil de transfert de texte de façon sécurisée : solution PrivateBin hébergé en France,
- Un outil de visioconférence : solution Big Blue Button ou Jitsi Meet proposées par l'Etat.

Responsabilités de ENN

ENN ne peut être tenu pour responsable des dommages, directs ou indirects, matériels ou immatériels résultant notamment de la consultation ou de l'utilisation de la plateforme et des éventuelles applications en téléchargement, virus ou logiciels malveillants, qui auraient pu être recueillis malgré les dispositifs avancés de protection mis en place.

En outre, ENN s'engage à mobiliser l'ensemble des moyens à sa disposition afin de rétablir le service et/ou de récupérer l'intégrité des données dans la mesure du possible suite à une attaque informatique de l'hébergeur et/ou de la plateforme mise à disposition. Les fournisseurs d'ENN assurent un service répondant à l'état de l'art en matière de sécurité ; ENN ne peut être tenu responsable des failles de sécurité de ses fournisseurs et/ou des attaques provenant des comptes utilisateurs ainsi qu'en cas de mauvaise utilisation par l'utilisateur du service ou en cas d'indisponibilité temporaire de la plateforme, en raison notamment des maintenances, incidents techniques ou en de cas de force majeure.

Plateforme de dématérialisation des procédures de marchés publics

ENN met à disposition la solution LOCAL TRUST MPE de la société ATEXO. L'application "MPE27" <https://marchespublics.eure.fr/> permet la rédaction des avis de publicité, la mise en ligne des dossiers de consultation des entreprises, le suivi des consultations, la réception des offres électroniques, l'envoi des courriers aux entreprises via les échanges sécurisés et l'accès aux données essentielles 7j/7j et 24h/24 ainsi que l'assistance aux utilisateurs et aux entreprises via l'outil de gestion des tickets UTAH mis en place par ATEXO.

Accompagnement sur certains outils de l'Etat

L'Etat développe de nombreux services numériques à destination des collectivités territoriales, ENN se propose d'être le relais de l'Etat pour les présenter à ses adhérents et les accompagner dans leur utilisation. Les services concernés sont :

- Espace sur demande : site permettant aux collectivités de mettre des salles, bâtiments, gymnase, terrains, etc. à disposition des administrés, des associations ou des entreprises. Ces derniers peuvent faire des demandes de réservation en ligne et les demandes sont instruites par les services.
- Mon suivi social : outil de suivi des bénéficiaires de prestations sociales, principalement destiné aux CCAS ou CIAS.

Article 8. Continuité de service

L'application est supervisée par ENN, pendant les horaires habituels de bureau. Elle ne présente pas de caractère critique, nécessitant de mobiliser des ressources pour garantir une continuité de service la nuit ou pendant les jours fériés ou non ouvrés.

Il est par ailleurs indiqué que des opérations de maintenance pourront intervenir impliquant une inaccessibilité des outils pour un temps défini. ENN et/ou ses prestataires en avisera par avance l'Adhérent.

Enfin il est rappelé que le réseau est administré par un ensemble d'opérateurs intermédiaires, dont les fournisseurs d'accès et leurs prestataires techniques, garants de la continuité des communications et du niveau des débits. ENN ne saurait être tenu pour responsable des aléas dans le fonctionnement de ce réseau public.

Article 9. Confidentialité

Les administrateurs fonctionnels et techniques de ENN, ainsi que ceux des prestataires extérieurs, disposent de droits avancés, notamment en matière du pack e-administration pour garantir le bon fonctionnement de l'application et la continuité de service. Ils sont tenus par le secret professionnel.

Article 10. Politique de protection des données à caractère personnel

L'Adhérent doit respecter les règles en matière de RGPD et de la publication de contenus par les utilisateurs pouvant porter atteinte aux droits de tiers. ENN n'est pas responsable du contenu des documents qui seront déposés dans les outils du pack e-administration.

Les mesures, règles et moyens, mis en œuvre par ENN et/ou ses prestataires, s'orientent vers :

- Une prise en compte des règles de protection des données à caractère personnel lors de la conception ou de la mise à disposition de produits et services informatiques (accès, habilitations, minimisation de la collecte des données ...),
- Une plus grande transparence sur le traitement des données à caractère personnel, à l'exception des informations dont la divulgation serait susceptible de compromettre leur sécurité,
- Faciliter l'exercice des droits que la réglementation reconnaît aux personnes dont les données sont traitées.

ENN collecte des informations à caractère personnel de l'Adhérent strictement nécessaires à l'exercice des services et outils mis à disposition par le syndicat au profit de l'Adhérent. Il n'est procédé à aucune transmission de données à des tiers à des fins commerciales, sauf dans le cadre d'une offre demandée expressément par l'Adhérent (ex : pack cyber sécurité) ou d'un accord de ce dernier dans un service que l'Agence pourrait lui faire bénéficier (ex : campagne de phishing).

Elle ne les transmet qu'à des tiers autorisés, dans le cadre de la réglementation (exemple : transmission des titres de paiement au comptable public).

Les données collectées sont conservées le temps de la relation contractuelle. Des mises à jour régulières sont faites sur les données des Adhérents : exemple → nom, prénom, mail des utilisateurs, ...

Les durées de conservation des données pouvant être collectées n'excèdent pas celles nécessaires à l'atteinte des finalités visées, et respectent les normes réglementaires applicables.

Conformément au règlement d'utilisation des services, et sauf disposition réglementaire imposant une conservation, un effacement des données personnelles est effectué lorsque :

- l'Adhérent met fin à une prestation d'ENN,
- en cas d'arrêt d'une prestation par ENN. À ce titre, elle :

- Tiens à disposition de l'Adhérent l'ensemble des données qu'elle a été chargée de sauvegarder (sur support numérique, pour tout logiciel mis à disposition par ENN, sauf impossibilité technique),
- Détruit l'ensemble des documents contenant des données qui lui ont été fournies pendant la durée de l'adhésion,
- Met en place un cadre général de portabilité, d'accès et de restitution.

ENN, conformément à l'article 33 du RGPD, notifiera l'Adhérent d'une violation de données détectée dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Article 11. Modification de la Charte

La présente Charte peut subir des modifications. Le cas échéant, la version mise à jour sera rendue accessible dans les meilleurs délais.

Evreux,
Septembre 2024

Le Président d'Eure Normandie Numérique,

Nicolas Gravelle





Code	Service / application	Objectif	Description	Inclus dans l'adhésion	Date du début du service
1 Offre Centre de RESSOURCES					
1.1	Veille financière	informer	Informers les adhérents des différentes sources de financements possibles - Alerter en cas d'AAP / AMI pouvant les intéresser et les accompagner si besoin dans leurs démarches	OUI	Octobre 2024
1.2	Veille Innovation & partage de bonnes pratiques	informer	Informers les adhérents de l'actualité des usages du numérique et valoriser les actions des acteurs publics locaux et nationaux	OUI	Octobre 2024
1.3	Animation de réseaux	animer - co-construire	Groupe des secrétaires de mairie, des référents informatiques, des élus, des DGS des structures publiques	OUI	en cours de construction
1.4	Sensibilisation / formation	acculturer	Cybersécurité / RGPD / Sobriété numérique (au travers d'une opération de collecte et recyclage de câbles usagés) / IA etc ...	OUI	Fin 2024
1.5	Conseil usages numériques	accompagner	Accompagner les collectivités en amont de leurs projets numériques, dans la définition de leurs besoins	OUI	2024
2 Offre E-ADMINISTRATION					
2.1	PACTE	simplifier	Plateforme web - Bureau virtuel affichant les flux en cours de traitement et donnant accès aux autres applications et aux ressources mises à disposition.	OUI	15/06/2023
2.2	Pastell	simplifier	Bus applicatif qui fait le lien entre d'autres applications (iParapheur, S ² LOW, Asalae). Permet de créer des flux Actes, Hélios, les documents à signer et la gestion de convocations.	OUI	15/06/2023
2.3	iParapheur	simplifier	Outil permettant la validation de documents par visa ou signature électronique	OUI	15/06/2023
2.4	S ² LOW	simplifier	Outil Tiers de télétransmission permettant de transmettre les actes au contrôle de légalité (Actes) et les flux financiers à la paierie (Helios)	OUI	15/06/2023
2.5	MPE	simplifier	Plateforme de dématérialisation des procédures de marchés publics	OUI	15/06/2023
2.6	Lufi	simplifier - sécuriser	Outil de transfert de fichiers volumineux	OUI	15/06/2023
2.7	PrivateBin	sécuriser	Outil permettant de partager du texte de façon sécurisée	OUI	15/06/2023
2.8	Big Blue Button	simplifier	Outil de visioconférence	OUI	15/06/2023
2.9	Asalae (CD27)	sécuriser	Système d'archivage électronique. Outil des archives départementales connecté à Pastell qui permet d'archiver les actes transmis au contrôle de légalité.	OUI	01/02/2025
2.10	Espace sur demande	simplifier - accompagner	Accompagnement sur l'outil de mise à disposition de salles/lieux/espaces proposé par l'Etat	OUI	Fin 2024
2.11	Mon suivi social	simplifier - accompagner	Accompagnement sur l'outil de suivi des bénéficiaires de prestations sociales proposé par l'Etat	OUI	Fin 2024
3 Offre Numérique Solidaire					
3.1	Sobriété numérique	accompagner	Eco-clic (outil permettant d'engager une démarche d'amélioration continue pour tendre vers un numérique plus sobre) et préconisations	OUI	en cours de construction
3.1	Sobriété numérique	préserver - optimiser	Réponse à une nouvelle obligation réglementaire loi REEN - Filière de recyclage du matériel informatique	à définir	en cours de construction
4 Confiance numérique					
4.1	Confiance numérique	sécuriser	Proposition d'un pack cybersécurité pour sécuriser les systèmes d'information	NON	01/04/2025