	<b>EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE</b>	<b>Délibération</b>
	<b>Séance publique du 15 juin 2018</b>	<b>N° 2018-297</b>

Convocation du 8 juin 2018

Aujourd'hui vendredi 15 juin 2018 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain ANZIANI, Vice-président de Bordeaux Métropole.

**ETAIENT PRESENTS :**

M. Alain ANZIANI, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, M. Michel HERITIE, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kévin SUBRENAT, M. Jean-Pierre TURON, Mme Josiane ZAMBON, M. Erick AOUIZERATE, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Jean-Jacques BONNIN, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, M. Arnaud DELLU, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Marik FETOUH, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, M. Bernard JUNCA, M. Bernard LE ROUX, M. Pierre LOTHAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, M. Alain SILVESTRE, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

**EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:**

M. Alain JUPPE à M. Patrick BOBET  
Mme Dominique IRIART à M. Jean-Jacques BONNIN  
M. Michel LABARDIN à M. Daniel HICKEL  
M. Patrick PUJOL à M. Michel POIGNONEC  
M. Alain TURBY à Mme Anne-Lise JACQUET  
M. Michel VERNEJOUL à M. Jean-François EGRON  
Mme Emmanuelle AJON à M. Thierry TRIJOULET  
Mme Cécile BARRIERE à M. Jacques BOUTEYRE  
Mme Léna BEAULIEU à M. Max GUICHARD  
Mme Isabelle BOUDINEAU à Mme Michèle FAORO  
M. Nicolas BRUGERE à M. Philippe FRAILE MARTIN  
M. Didier CAZABONNE à M. Alain CAZABONNE  
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Nicolas FLORIAN  
Mme Michèle DELAUNAY à Mme Brigitte TERRAZA  
M. Stéphan DELAUX à Mme Emmanuelle CUNY  
Mme Laurence DESSERTINE à Mme Brigitte COLLET  
M. Jacques GUICHOUX à M. Serge TOURNERIE  
Mme Martine JARDINE à M. Arnaud DELLU  
M. Franck JOANDET à M. Clément ROSSIGNOL-PUECH  
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU  
Mme Anne-Marie LEMAIRE à Mme Chantal CHABBAT  
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Bernard JUNCA  
M. Thierry MILLET à M. Benoît RAUTUREAU  
Mme Gladys THIEBAULT à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF  
Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à M. Gérard DUBOS  
Mme Elisabeth TOUTON à Mme Solène CHAZAL-COUCAUD

**EXCUSE(S) :**


Monsieur François JAY.

**PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :**

Mme Maribel BERNARD à M. Guillaume GARRIGUES à partir de 11h00  
Mme Nathalie DELATTRE à M. Yohan DAVID à partir de 11h30  
M. Vincent FELTESSE à M. Jean-Pierre TURON à partir de 11h30  
Mme Véronique FERREIRA à Mme Béatrice DE FRANCOIS à partir de 12h00  
M. Michel HERITIE à Mme Josiane ZAMBON à partir de 12h00  
Mme Andréa KISS à Mme Christine BOST à partir de 11h30  
M. Michel POIGNONEC à Mme Zeineb LOUNICI à partir de 11h55  
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI à partir de 11h00  
M. Fabien ROBERT à M. Jacques MANGON à partir de 12h00  
M. Alain SYLVESTRE à Mme Karine ROUX-LABAT à partir de 11h25

**EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :**

**LA SEANCE EST OUVERTE**

	Conseil du 15 juin 2018	Délibération
	Direction générale des Territoires  Mission contractualisation	N° 2018-297

---

**Mutualisation - Domaine numérique et systèmes d'information - Avenants aux contrats d'engagement liés à la mise en application du Règlement général pour la protection des données (RGPD) - Décision - Autorisation**

---

Monsieur Alain ANZIANI présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

La « révolution numérique » engendre de profondes mutations et reconfigure toutes les pratiques professionnelles. Les administrations, en première ligne, mettent en œuvre de nombreux chantiers de modernisation et de dématérialisation des processus (plates-formes, télé-services, ouvertures des données publiques, « villes intelligentes », etc.).

Cette digitalisation de la société, notamment l'« Internet des objets », apporte de nouvelles perspectives économiques et de nouveaux services facilitant la vie quotidienne, mais expose chaque jour davantage la vie privée et les libertés individuelles.

Afin d'adapter le droit à ces nouveaux enjeux, un Règlement général pour la protection des données (RGPD) 2016-679, a été adopté par le Parlement Européen le 14 avril 2016. Il entre directement en application dans chacun des Etats membres à compter du 28 mai 2018.

Les nouveaux principes définis par ce texte renforcent considérablement les règles qui, en France, depuis la loi LIL 78-17, modifiée en 2004, encadraient la mise en œuvre de traitements de « données à caractère personnel », c'est-à-dire tous les traitements manuels ou informatisés, de données permettant d'identifier directement ou indirectement des personnes physiques.

Ce règlement renforce notamment :

- 1) le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres et en s'appliquant tant aux géants mondiaux de l'Internet, qu'aux opérateurs internes, étant opposable dès que de tels traitements concernent des citoyens européens.
- 2) les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, en leur reconnaissant un véritable pouvoir d'« autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits actuels d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et en reconnaît de nouveaux tels que la portabilité des données, permettant à chacun de faire transférer ses données personnelles d'une entreprise à l'autre.

- 3) les obligations des acteurs intervenant sur les traitements de données à caractère personnel, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous ces opérateurs sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité, imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement, ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

A cette occasion, il impose à chaque personne publique, mais aussi, à la plupart des opérateurs privés, la désignation d'un Délégué à la protection des données (couramment appelé DPO par référence à l'acronyme du terme anglais « Data protection officer »). Cet expert, succède au « Correspondant Informatique et Libertés » auparavant facultativement désigné par chaque organisme manipulant des traitements de données à caractère personnel. Il est notamment chargé de missions d'analyse des traitements, de sensibilisation des personnels ; il doit être consulté en amont de la conception et de la mise en œuvre de tout nouveau traitement de données à caractère personnel. Il formule des recommandations et contrôle leur application.

- 4) le quantum des sanctions financières pouvant être prononcées par l'autorité de régulation, la Commission nationale informatique et libertés (CNIL), qui pourront atteindre 20 millions d'euros.

En France, une loi dénommée « LIL III », modifiant la loi 78-17 va être votée pour compléter les aspects laissés au pouvoir résiduel des Etats.

Pour l'ensemble des « responsables de traitements » de données à caractère personnel, qu'ils soient privés ou publics, les impacts organisationnels et techniques attachés à l'entrée en vigueur de ces textes sont considérables.

Le RGPD impose notamment la signature entre « responsables de traitements », « responsables de traitements conjoints » et « sous-traitants », de contrats détaillant précisément la répartition des obligations qu'il définit.

Or, dans le contexte de la mutualisation, il ressort que chaque commune ayant mutualisé le domaine du numérique et des systèmes d'information, demeure légalement identifiée comme le « responsable des traitements » de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte et que Bordeaux Métropole peut recevoir, pour les mêmes traitements, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant ».

Il est donc nécessaire de compléter les contrats d'engagements souscrits par les communes du système d'information mutualisé, pour y intégrer de nouvelles stipulations apportant les précisions et engagements réciproques requis par le RGPD.

Cette démarche permet aussi de souligner la volonté partagée par l'ensemble des adhérents au Système d'information mutualisé, de mettre en œuvre des processus et bonnes pratiques recherchant spécifiquement la meilleure sécurité des données et la protection de la vie privée des personnes physiques, dans l'objectif d'offrir des services d'administration dématérialisée fiables, fondant la pleine confiance des administrés.

Les projets d'avenants aux contrats d'engagement pour chaque commune concernée, soumis à la présente délibération du conseil métropolitain, ont été élaborés à partir des propositions du groupe de projet transverse créé en vue de la mise en œuvre du RGPD, ayant associé des représentants des communes et de la Métropole. Ils viendront, pour chaque commune signataire, modifier en la complétant, l'annexe au contrat d'engagement intitulée « domaine numérique et systèmes d'information ».

Cet avenant vient définir les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune en vue de leur conformité au RGPD.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens organisationnels et techniques mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées.

Il ressort de l'annexe « domaine numérique et systèmes d'information » ainsi modifiée les points essentiels suivants :

## **1) Les engagements constituant un socle commun à toutes les communes**

- La Métropole sera, d'une façon générale, chargée de sélectionner les fournisseurs ou prestataires du système d'information commun, qui ont qualité de sous-traitants de données à caractère personnel au sens du RGPD, qu'ils participent à la mise en œuvre de tels traitements pour des besoins exclusivement communaux ou pour des besoins concernant tant les communes que la Métropole. Il s'agit ainsi de favoriser la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé. Toutefois, chaque commune conservera, si c'est faisable techniquement, la faculté de solliciter, à ses frais, une solution différente, dès lors qu'elle se conforme aux formalités et processus standardisés d'acquisition des nouveaux traitements, applicables aux membres du système d'information mutualisé

- D'autre part, Bordeaux Métropole, sera chargée, en lien avec la commune concernée, de gérer, dans les nouveaux délais impartis, l'ensemble des demandes des personnes sollicitant l'exercice de leurs droits tels définis par le RGPD.

- Il est également souligné que Bordeaux Métropole déclinera toute responsabilité en cas de mise en cause pour manquement aux dispositions du RGPD, s'il s'avérait que la commune, responsable du traitement litigieux, a acquis et mis en œuvre celui-ci en dehors des processus standardisés d'évaluation préalable, d'acquisition et de déclaration, que l'annexe modifiée définit pour permettre la bonne application du RGPD.

- il est spécifié que la gouvernance de la sécurité du Système d'information commun sera organisée au sein de la Politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI) de Bordeaux Métropole. Le principe retenu est qu'en cas de difficulté persistante entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole, notamment de son Délégué à la protection des données et celles des services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel communal, des arbitrages pourront être sollicités auprès des Directeurs généraux des services communaux et métropolitains; l'avis de l'Inspecteur général des services de Bordeaux Métropole pourra également être recherché ainsi qu'en dernier recours, celui de la CNIL.

Enfin, sont définies les modalités d'inventaire et de reprise pour leur remise en conformité, des traitements antérieurs à la mutualisation des services.

L'ensemble des coûts liés à la mise en œuvre des nouvelles dispositions étant pris en charge par Bordeaux Métropole, l'avenant annexé aux présentes n'emporte aucune incidence financière pour les communes. Toutefois, si des éléments nouveaux tels qu'une dotation de l'Etat pour aider les communes à se mettre en conformité avec le RGPD devaient intervenir, le principe de neutralité financière de cet avenant pourrait être revu.

## **2) Les choix optionnels sur lesquels chaque commune doit se positionner**

Selon un choix initial à déterminer avant la signature de l'avenant, chaque commune peut décider que :

- les « violations de sécurité » relatives à des données à caractère personnel (failles de sécurité susceptible de permettre des divulgations, corruptions, destructions de données) qui devront dans certains cas être notifiées, à la CNIL et aux personnes concernées, pourront, ou non, demeurer gérées en commune.

- la fonction de Délégué à la protection des données ou DPO sera, ou non, mutualisée avec Bordeaux Métropole

Il est précisé enfin, que les établissements publics des communes membres du système d'information mutualisé, dont les moyens informatiques sont communs avec la commune, sont susceptibles, sur engagement conforme de leur organe délibérant, d'adhérer à ce dispositif aux mêmes conditions que leur commune de rattachement.

**Ceci étant exposé il vous est demandé mesdames et Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis, adopter les termes de la délibération suivante :**

**Le Conseil de Bordeaux Métropole,**

**VU** le Règlement général pour la protection des données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des données à caractère personnel (RGPD), entrant en vigueur le 25 mai 2018, imposant une répartition contractuelle précise des nouvelles responsabilités qu'il énonce, entre tous les acteurs d'un traitement de données à caractère personnel, qui peuvent avoir qualité de « responsable de traitement », « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant »,

**VU** les contrats d'engagements souscrits par les communes membres du système d'information mutualisé, et notamment leur annexe « domaine numérique et système d'information »,

**ENTENDU** le rapport de présentation,

**CONSIDERANT QU'**il y a lieu de réviser les niveaux de service pour répondre à cette nouvelle obligation légale et d'autoriser Monsieur le Président à signer des avenants aux contrats d'engagement des communes ayant mutualisé leur système d'information avec Bordeaux Métropole, en complétant les annexes domaine numérique et systèmes d'information.

**CONSIDERANT QU'**il est nécessaire de prendre en compte la situation des établissements publics communaux utilisant le système d'information communal

## **DECIDE**

**Article 1 :** d'autoriser le Président de Bordeaux Métropole à signer avec chaque commune membre du système d'information mutualisé, un avenant au contrat d'engagement, révisant le niveau de service pour prendre en compte les obligations légales imposées par le Règlement général pour la protection des données (« RGPD »), dont les éléments sont ci annexés

**Article 2 :** d'acter que les Etablissements Publics communaux utilisant le système d'information de leur commune de rattachement, pourront être inclus dans la mise en œuvre de ces dispositions, sur décision conforme de l'organe compétent.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 15 juin 2018

<b>REÇU EN PRÉFECTURE LE : 5 JUILLET 2018</b>	Pour expédition conforme, par délégation, le Vice-président,
<b>PUBLIÉ LE : 5 JUILLET 2018</b>	Monsieur Alain ANZIANI



## Avenant n°2

### Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune d'Ambarès-et-Lagrave

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président dûment habilité par délibération n° ..... du .....2018, Monsieur Alain Juppé, ci-après dénommée "Bordeaux Métropole",

d'une part,

#### Et

La commune d'Ambarès-et-Lagrave représentée par son Maire, Monsieur Michel Héritié, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018, ci-après dénommée "la commune d'Ambarès-et-Lagrave",

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Michel Héritié, Maire d'Ambarès-et-Lagrave.

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé le 23 février 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Michel Héritié, Maire d'Ambarès-et-Lagrave,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système



d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées.-En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Michel Héritié

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION**

### **AVENANT AU CONTRAT D'ENGAGEMENT**

#### **COMMUNE D'AMBARES-ET-LAGRAVE**

### **Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et systèmes d'information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune, et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

#### Activités communales mutualisables

##### A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité

- Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers
- Co-construction du Schéma numérique communal pluriannuel (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :
  - Des projets propres à la commune ;
  - Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)
  - Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).
- Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS

*Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.*

- Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.
- Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information
- Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information
- Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité
- Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant

##### B- Réalisation des projets numériques de compétence communale

###### Etudes et conseil :

- Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la

<p>valeur attendue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<p><u>Conduite des projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU,</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et Systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La Métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24, 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social,... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du directeur général des services et des directeurs généraux adjoints concernés.*

- Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

#### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

#### Point d'avancement opérationnel :

- **Objet** : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux systèmes d'information pour la commune : partage des travaux en cours, des priorités et points d'attention identifié, suivi de difficultés (incidents) et anticipation d'actions à venir (déménagement). A ces comités s'ajouteront une participation aux comités de directions en cas de présence de points de décision relatifs aux systèmes d'information ;
- **Participants** :
  - Pour la commune : *référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : formel toutes les deux semaines.

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet métier - maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, un "plan projet " qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Définition des gains attendus et du ROI (Retour sur Investissement) et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Modalités de consultation des entreprises ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;



- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Directeur général des services

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (Direction des systèmes d'information actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des infrastructures et de la production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Adjoints au directeur général du service commun.	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des infrastructures et de la production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Directeur général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Adjoint au directeur général en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au directeur général en charge de la stratégie et des systèmes d'information

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de systèmes d'Information sont les suivants :

- Garantir la résolution réactive des problèmes (accès réseau et internet) sur les sites prioritaires (hôtel de ville)
- Maintenir l'Intranet en état de fonctionnement jusqu'à la mise en place d'un ou des applicatifs remplissant les mêmes fonctionnalités. La commune s'engage à fournir l'ensemble des documents/informations nécessaires à ce maintien.
- Maintenir la politique de développement de l'accès au numérique dans les écoles

### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

La production de ces indicateurs est soumise à l'existence et la mise à disposition des données permettant leur calcul.

Une étude de faisabilité sera réalisée et partagée avec la commune lors des 1ères revues de contrat d'engagement afin de préciser les modalités et les délais de livraison des différents indicateurs contractualisés des services communs.

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
A. Co-construction de la stratégie numérique communale, Gouvernance et sécurité	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : Non	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : Non	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	Existence : Non	
		<b>Indicateur 2.1.2 :</b> Taux de réalisation des projets conformément au Schéma numérique communal	Annuelle	Outil gestion de projet	Existence : Non	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	Document en cours d'élaboration pour le recensement des applicatifs métiers de l'intranet	Recensement des applicatifs métiers
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	Renouvellement du parc sur 4 ans avec systèmes d'exploitation.	

	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Ouverture du service informatique sur l'intégralité des plages d'ouverture des services administratifs	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Prise en compte immédiate durant les plages d'ouverture du service informatique	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			Délai de résolution fonction du taux de criticité et du service / agent concerné. A définir avec le DGS.	
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	780 demandes d'intervention en 2015	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			Délai de remise en service fonction du taux de criticité et du service / agent concerné. A définir avec le DGS.	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	varie selon le support de sauvegarde – entre ½ heure et 1 jour	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			1 journée	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf. article 2 du contrat d'engagement.*

## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,



- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,
- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°3

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Bègles

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Bègles représentée par son Maire, M. Clément Rossignol Puech, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 15 février 2016 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Clément Rossignol Puech, Maire de Bègles,

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé le 10 mars 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Noël Mamère, Maire de Bègles,

**VU** l'avenant n°2 au contrat d'engagement signé le 21 décembre 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Clément Rossignol Puech, Maire de Bègles



**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système

d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le

, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Pour la commune,

Le Président,

Le Maire,

Alain Juppé

Clément Rossignol Puech

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE BEGLES**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes  
d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## **DOMAINE : Numérique et Système d'Information**

1. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
2. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
3. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
4. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

<b>Activités mutualisées par la Commune (y compris le CCAS)</b>
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li> <li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des projets propres à la commune ;</li> <li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numériques en ligne, télé services, ...)</li> <li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li> </ul> </li> <li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li> </ul> <p><i>Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.</i></p>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maîtrises d'usage</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs (non couvert en cycle 1),
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### **Exclusions du périmètre en cycle 1 :** Ne sont pas assuré par le service commun les activités :

- De maintenance et d'évolution des applicatifs et services web de la Ville de Bègles (notamment son site internet) qui restent gérés par la Ville de Bègles qui conserve donc l'ensemble des marchés et budgets nécessaires à ces activités ;
- De gestion, d'administration et de maintenance des copieurs multifonction.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### **III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information



Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

## DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers). Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel :

- **Objet :** Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune. La fréquence de ces points est en fonction du sous domaine traité (cf tableau des indicateurs et valeurs cible)
- **Participant :**
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *directeur du sous domaine traité et le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

## Types de saisine

	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune :</b> Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Métropole :</b> Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune :</b> Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Métropole :</b> Chef de projet service commun	<b>Commune :</b> utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Métropole :</b> Centre d'appel	<b>Commune :</b> Responsable applicatif métier <b>Métropole :</b> Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune :</b> DGA de la commune	<b>Commune :</b> Directeur métier	<b>Commune :</b> Chef de service de l'utilisateur	<b>Commune :</b> Chef de service en charge de l'application

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

	<b>Métropole</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Métropole</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Métropole</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Métropole</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : DGS <b>Métropole</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Métropole</b> : Adjoint DG en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Métropole</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Métropole</b> : Adjoint au DG en charge de la Stratégie et des SI

#### **IV/ Les engagements de service**

##### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les engagements de services reposent sur une relation de confiance forte et un fonctionnement en toute transparence avec le service commun.

Les points prioritaires identifiés par la commune en matière de numérique et de SI sont les suivants :

- Garantir la réactivité en matière d'intervention et d'assistance aux utilisateurs communaux ;
- Garantir une assistance aux élus et à la Direction Générale par des interlocuteurs spécifiques (pas d'appel sur un centre d'appel) ;
- Garantir la proximité notamment par la présence effective de l'équivalent d'1 ETP sur site durant les heures de fonctionnement de la mairie ;
- Poursuivre le développement de nouveaux projets à destination des citoyens et de la performance interne de la collectivité (mise en place de nouveaux services, modernisation des équipements).

## IV-b/ Les indicateurs et valeurs cible

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité	<b>Engagement 1.1</b> : Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1</b> : Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes	
	<b>Engagement 1.2</b> : Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1</b> : Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non formalisé</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités.	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1</b> : Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1</b> : Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>110 j/h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2</b> : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2</b> : Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1</b> : Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1</b> : Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>15% par an</b> pour les postes <b>mairie</b> <b>20% par an</b> pour les postes des <b>écoles</b>	
	<b>Engagement 3.2</b> : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1</b> : Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance sur les horaires d'ouverture de la Mairie : <b>Lundi : 8h30 – 18h30 et du jeudi au Vendredi : 8h30 – 17h00</b>	
	<b>Engagement 3.3</b> : Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1</b> : Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 3.3.2</b> : Délai de résolution des incidents par criticité			Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1. :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré actuellement</b> , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Selon le support de sauvegarde entre <b>½ heure et 1 jour</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			Pour les serveurs de fichiers : <b>½ journée</b> Pour les données applicative : <b>1 journée</b>	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

**V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

**Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

**V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe



d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

#### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

#### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

#### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

##### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

##### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.



**V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.

## Avenant n°2

### Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Blanquefort

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président dûment habilité par délibération n° ..... du .....2018, Monsieur Alain Juppé, ci-après dénommée "Bordeaux Métropole",

d'une part,

#### Et

La commune de Blanquefort représentée par son Maire, Madame Véronique Ferreira, dûment habilité par délibération n° ..... du .....2018, ci-après dénommée "la commune de Blanquefort",

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Véronique Ferreira, Maire de Blanquefort.

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé le 8 juin 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et, Madame Véronique Ferreira, Maire de Blanquefort,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la

protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées.-En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Véronique Ferreira

# ANNEXES

- Numérique et système d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE BLANQUEFORT**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

Activités <u>mutualisées</u> par la Commune (y compris le CCAS)
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li></ul> <p><i>Pour l'année 2017, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2017.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<p><u>Conduite des projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> </ul>



- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li></ul> |
|--|

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et Systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Met en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorise la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuie une offre de service applicative partagée ;
- Définit une offre de service s'appuyant sur des standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agit également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspirent des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolide les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve ainsi la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique communal

- **Objet** : Arbitre et valide le schéma numériques de commune. Assure son suivi stratégique et son évaluation. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Sous la présidence du Maire et/ou de l' élu numérique de la commune entouré(s) de la Dir Générale, des directions concernées*
  - Pour le service commun : *le référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition), le Directeur Général en charge du service commun, la Direction de la transformation Numérique, un représentant pour chacun des 3 domaines d'activités de la Direction Générale.*

- **Fréquence** : bi-annuel

#### Revues des contrats d'engagements :

- Le numérique s'inscrit pleinement dans la dynamique globale de suivi et de pilotage des contrats d'engagement mis en place entre Bordeaux Métropole et la commune pour le suivi de l'ensemble des domaines mutualisés.

#### Réunion thématique numérique :

- **Objet** : Assure le suivi opérationnel du contrat et des difficultés quotidiennes éventuelles, permet de porter de premiers arbitrages en lien avec l'offre de service, veille au respect des indicateurs. Le cas échéant propose de pistes d'amélioration. Assure le suivi consolidé des projets concernant la commune.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *réfèrent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *Réfèrent communal (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : tous les mois

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, une note de cadrage qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Gains attendus, du retour sur Investissement, et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet (et impact notamment sur l'AC en cas de projet de croissance du périmètre mutualisé) ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;
- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

#### **ROLES ET RESPONSABILITES**

<b>Rôles et responsabilités globales sur le domaine</b>	
Réfèrent communal	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général Adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Comitologie projets spécifique</b>	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Directeur Général du service commun.		<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des Systèmes d'Information

## IV/ Les engagements de service

### IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de Systèmes d'Information sont les suivants :

#### 1- PRA

##### **Nature**

Actuellement, le plan de reprise d'activité est insuffisant, même si les sauvegarde journalières sont présente est répliqué sur des NAS, nous sommes dans l'incapacité de faire une reprise d'activité de notre système d'information sans acheter et remonter les VM sur de nouveaux serveurs.

##### **Objet**

Consolider le système de sauvegarde actuel, externaliser l'intégralité des sauvegardes sur des serveurs de virtualisation distant afin de permettre une reprise d'activité en moins de 8H

##### **Enjeux**

Enjeux majeur en cas de sinistre ou de panne majeure sur les serveurs de la collectivité.

#### 2- Site Internet

##### **Nature**

Le site Internet de la Ville de Blanquefort a été développé en 2009, entièrement en interne par l'équipe de la communication, sur le CMS Joomla 1.5. Le contenu éditorial a évolué avec les pratiques, mais pas le volet technique. Aujourd'hui, ce site est vieillissant, donc peu interactif, et soumis aux attaques car peu sécurisé, en partie du fait de la version obsolète du Joomla. Sa nécessité d'évoluer trouve également sa cohérence dans les 16 000 connexions par mois qu'il engendre. En cohérence avec la politique de e-communication et avec la politique numérique en général sur tout le territoire, la commune souhaite refondre totalement ce service public incontournable.

##### **Objet**

La demande de la Ville de Blanquefort concerne la refonte technique du site Internet, sur la base du cahier des charges rédigé et validé par la Ville : mise en place d'un marché, choix du CMS, mise en production. Le tout en collaboration permanente avec la Direction de la communication et de l'administration numérique, en charge du contenu éditorial, et de façon générale, pilote du projet.

##### **Enjeux**

L'idée est de mettre à disposition des citoyens un site Internet remplissant ses fonctions premières de service public : démarches pratiques, services en ligne. La Ville souhaite se doter d'un outil à jour avec les normes de sécurité et d'accessibilité. Le site devra être responsive, interactif, et supporter des contenus multimédias variés : l'idée étant de faire de ce support à la fois un outil de service public de proximité, mais aussi un relai d'information sur le territoire.

#### 3- Migration PABX

##### **Nature**

Le PABX de type intégral 55 assurant l'acheminement des lignes téléphonique analogique et IP ne sera plus supporté fin 2017. En 2013 nous avons fait l'acquisition avec le CCAS d'un nouveaux PABX ( ip office) et entamé une migration partielle des poste de la collectivité dessus ( 79 postes /165)

##### **Objet**

Afin d'anticiper la fin du support de l'intégral 55, il est nécessaire de finaliser la migration déjà engagée vers le nouveau système de téléphonie.

##### **Enjeux**

Enjeux fonctionnel important en cas de panne sur l'ancien PABX qui ne sera plus supporté

#### 4- Dématérialisation de la chaine comptable

Cette année, nous mettons en œuvre la dématérialisation des pièces justificatives ainsi que des factures. Le changement organisationnel étant d'envergure, la dématérialisation des bons de commande ne pourra et devra se faire en 2017.

Dans l'optique de l'obligation légale à CHORUS Facture au 1er janvier 2017, un projet de dématérialisation de la chaine comptable a été engagé depuis le passage au PES V2.

Cette année, nous mettons en œuvre la dématérialisation des pièces justificatives ainsi que des factures. Le changement organisationnel étant d'envergure, la dématérialisation des bons de commande ne pourra et devra se faire en 2017.

#### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2017 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non formalisé</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>30 j*h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>L'ensemble des progiciels métiers font l'objet d'un contrat de maintenance est donc maintenus</b> (cf. inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention)	
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>20% des postes de travail sont renouvelés chaque année.</b> Renouvellement concernant l'infrastructure ou les progiciels font l'objet de projets spécifiques	

	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance du lundi au vendredi de 9h à 12h puis de 13h30 à 17h30	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes <b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017. <b>4 heures</b> pour les incidents <b>bloquant</b> , jusqu'à <b>2 jours</b> pour les incidents <b>non bloquant</b>	
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	Cf. délais de résolution des incidents	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			<b>1 journée</b>	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>½ journée</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>1 journée</b>	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

La production de ces indicateurs est soumise à l'existence et la mise à disposition des données permettant leur calcul.

Une étude de faisabilité sera réalisée et partagée avec la commune lors des 1ères revues de contrat d'engagement afin de préciser les modalités et les délais de livraison des différents indicateurs contractualisés des services communs.



## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

#### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

#### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes



**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



## Avenant n°3

### Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Bordeaux

## Règlement général de protection des données (RGPD)

### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération, n° ..... du ..... 2018,

d'une part,

### Et

La commune de Bordeaux représentée par son Maire-adjoint, Monsieur Nicolas Florian, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Nicolas Florian, Maire-adjoint de Bordeaux.

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé en date du 23 avril 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Nicolas Florian, Maire-adjoint de Bordeaux.

**VU** l'avenant n°2 au contrat d'engagement signé en date du 23 avril 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Nicolas Florian, Maire-adjoint de Bordeaux.

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte.

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de la révision de niveaux de services
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement et ses avenants restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 9 juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le , en trois exemplaires.

Pour Bordeaux Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune de Bordeaux,

Le Maire-adjoint,

Nicolas Florian

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION –**  
**CONTRAT D'ENGAGEMENT**  
**COMMUNE DE BORDEAUX**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.



## **DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION**

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

**Les moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

#### **Activités mutualisées par la Commune et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)**

##### **A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité**

- Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers
- Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :
  - Des projets propres à la commune ;
  - Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numériques en ligne, télé services, ...)
  - Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).
- Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS

*Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent.*

*Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.*

- Animation du rayonnement et des événements numériques majeurs (ex : Semaine Digitale)
- Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.
- Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information
- Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li> <li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li> </ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisés d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;

- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique communal** décliné par direction générale / politique publique et **centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ...). Ce schéma,

élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## **GOVERNANCE :**

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique par thématique / politique publique

- **Objet :** Elabore, valide et porte le schéma numérique par thématique / politique publique, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus.
- **Participants :**
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence :** annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet :** Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants :**
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence :** trimestriel

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune :</b> Référént en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun :</b> Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (Direction des Systèmes d'information actuelle pendant la phase de transition)	<b>Commune :</b> Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun :</b> Chef de projet service commun	<b>Commune :</b> utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun :</b> Centre d'appel	<b>Commune :</b> Responsable applicatif métier <b>Service commun :</b> Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune :</b> Direction générale adjointe de la commune <b>Service commun :</b> adjoints au	<b>Commune :</b> Directeur métier <b>Service commun :</b> Directeur des programmes	<b>Commune :</b> Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun:</b> Chef de service centre	<b>Commune :</b> Chef de service en charge de l'application <b>Service commun :</b> Directeur des

	Directeur général du service commun.	numériques concerné	d'appel et pilotage	Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune :</b> Directeur général des services <b>Service commun :</b> Directeur général du service commun.	<b>Commune :</b> Directeur général des services <b>Service commun :</b> Adjoint au directeur général en charge des programmes numériques	<b>Commune :</b> Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun :</b> Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune :</b> Directeur en charge de l'application <b>Service commun :</b> Adjoint au directeur général en charge de la stratégie et des systèmes d'information

#### IV/ Les engagements de service

##### IV-a/ Les engagements de service généraux et priorités

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de SI sont les suivants :

La Ville de Bordeaux aborde depuis plusieurs années le développement du numérique à travers son agenda 'Bordeaux Cité Digitale' décliné en plusieurs axes qui ont en commun l'amélioration du cadre de vie de ses habitants, l'interaction avec une population de plus en plus connectée, nomade et multi-écrans, la transmission des savoirs, le lien social, l'attractivité du territoire pour ses entreprises, mais aussi la performance organisationnelle et économique de la municipalité. Il s'agira de poursuivre cette dynamique :

- au niveau e-éducation en poursuivant un ambitieux programme d'équipement d'outils numériques dans les écoles et d'accompagnement aux nouveaux usages pédagogiques et éducatifs qui s'en dégagent (apprentissage des langues, du code, ...),
- en matière de solidarité numérique en créant du lien entre les différentes entités de la ville déjà acteurs sur ce sujet mais également en développant des partenariats avec des associations afin de répondre aux enjeux du territoire
- sur les e-services en renforçant son action de développement de services utiles, accessibles et de qualité pour ses citoyens de plus en plus connectés et mobiles. En poursuivant le développement et l'intégration de nouveaux services sur bordeaux.fr et en développant des services de sollicitations citoyennes (Marketing direct),
- sur la e-culture avec le démarrage opérationnel de la CCV, du nouveau site des archives, l'élaboration du schéma numérique du conservatoire, le développement de l'offre sur le web des musées de la ville et notamment la refonte du site du CAPC, l'accompagnement au projet 'boîtes pédagogiques du CAPC', le portail des bibliothèques et des médiathèques, l'équipement d'un laboratoire de langue à la



bibliothèque Mériadeck mais également les projets d'évolutions des solutions en place et notamment du SIGB, de la gestion des collections

- Sur la performance des services : le renouvellement du système d'information 'enfance et petite enfance', l'unification des outils de recouvrement des droits de voirie et des droits de place, la dématérialisation et l'archivage électronique, le contrôle d'accès et l'évolution de la billetterie des équipements sportifs, le développement du SIG et des tableaux de bords, des outils de géolocalisation, la gestion des résidents, le renouvellement du logiciel de recensement des jeunes, l'annuaire des associations et l'évolution de la plateforme de l'engagement
- Sur les infrastructures enfin, en mettant à disposition des services performants, sécurisés, innovants, efficaces énergétiquement accompagnés de politiques de gestions optimisées visant la maîtrise des coûts.
- Sur la e-culture avec la déclinaison opérationnelle de la labellisation Bibliothèque numérique de référence et le développement des fonds multimédia dans les bibliothèques de quartier, l'évolution du portail des bibliothèques, le développement de l'offre multimédia dans les musées de la ville et de leurs sites Internet, l'élaboration du projet numérique du Muséum, l'enrichissement et le développement du site Internet des Archives, l'élaboration du projet de Conservatoire numérique, le développement des propositions multimédia à Bordeaux Patrimoine Mondial, la mise en place du volet numérique de la Cité du vin et les projets d'évolutions des solutions en place et notamment du SIGB, de la gestion des collections

#### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.



Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : <b>Oui</b> : agenda Digital 2014-2017  Fréquence de mise à jour : annuelle	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : <b>Oui</b> – audit réalisé en mars 2014 <b>Niveau constaté (/5) :</b> conformité 3, continuité 1, incidentiel 1, organisation/RH 2,5, Accès1,5	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1. :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>2470j/h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du	<b>Indicateur 2.2. :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	

	système d'information de la commune					
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>Renouvellement tous les 5 ans</b> (+ ou – 2 ans selon les équipements et les usages)	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	<b>8h30 – 18h du lundi au vendredi</b>	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Les nouvelles demandes sont prises en compte et traitées dans un délai maximum <b>de deux semaines.</b>	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			<b>75% des incidents sont résolus lors du premier appel au centre de contact</b>	
<b>D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des</b>	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Selon la complexité : entre ½ <b>journée et 1 jour</b>	

systèmes d'information	services métiers critiques					
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Varie selon le support de sauvegarde – <b>entre ½ heure et 1 jour</b> après prise en compte du délai d'intervention	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>Une journée</b>	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

#### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

#### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.



Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°1

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Bruges

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Bruges représentée par son Maire, Madame Brigitte Terraza, dûment habilitée par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 17 décembre 2015 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Brigitte Terraza, Maire de Bruges,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie

privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.



Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,  
Le Président,  
Alain Juppé

Pour la commune,  
Le Maire,  
Brigitte Terraza

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE BRUGES**

**DOMAINE : Numérique et Système d'Information**

1. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
2. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
3. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
4. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

**I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

**II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

<b>Activités mutualisées par la Commune (y compris le CCAS)</b>
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li></ul> <p><i>Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li> <li>Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li> <li>Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li> </ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>Pré-étude d'avant-projet</li> <li>Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li> <li>Etudes, conception et spécifications</li> <li>Passation et exécution des marchés</li> <li>Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>Mise en production et déploiement</li> <li>Accompagnement au changement et formation</li> <li>Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion et fourniture des consommables informatiques (cartouches/toners pour les imprimantes) en lien avec les services généraux.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance aux utilisateurs (agents, élus, écoles, associations, SIAD et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> <li>Audit et conseil</li> <li>Ingénierie</li> <li>Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs (non couvert en cycle 1),
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents Ainsi que l'identification et le suivi des demandes concernant les applicatifs de la commune à des fins d'historisation et de suivi (statistiques).

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

#### **III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information

Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

## DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers). Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

#### Point d'avancement opérationnel :

- **Objet :** Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune. La fréquence de ces points est en fonction du sous domaine traité (cf tableau des indicateurs et valeurs cible)
- **Participant :**
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *directeur du sous domaine traité et le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

#### ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Directeur général des services et ses adjoints, directeurs, sous couvert de l' élu en charge du numérique ou thématiques

#### Types de saisine

	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune :</b> Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Métropole :</b> Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune :</b> Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Métropole :</b> Chef de projet service commun	<b>Commune :</b> utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Métropole :</b> Centre d'appel	<b>Commune :</b> Responsable applicatif métier <b>Métropole :</b> Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune :</b> DGA de la commune	<b>Commune :</b> Directeur métier	<b>Commune :</b> Chef de service de l'utilisateur	<b>Commune :</b> Chef de service en charge de l'application



	<b>Métropole</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Métropole</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Métropole</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Métropole</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : DGS <b>Métropole</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Métropole</b> : Adjoint DG en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Métropole</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Métropole</b> : Adjoint au DG en charge de la Stratégie et des SI

## IV/ Les engagements de service

### IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

Les engagements de services reposent sur une relation de confiance forte et un fonctionnement en toute transparence avec le service commun.

Les points prioritaires identifiés par la commune en matière de numérique et de SI sont les suivants :

- Accompagner l'ensemble des acteurs dans la démarche de transformation et de transition ; consolider les compétences informatiques des agents (partage de connaissances, échange autour des projets) ;
- Poursuivre la dynamique engagée auprès des écoles
- **Pour les projets numériques et la maintenance des applications communales :**
  - Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies dans les schémas directeurs pluriannuels, définis et arbitrés ;
  - Mettre en œuvre un schéma de convergence permettant la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative enrichie. Privilégier autant que possible l'homogénéisation des logiciels et la mise en place de progiciels métiers ;
  - Permettre de répondre à des demandes non prévues (évolution réglementaires, défaillance d'un fournisseur, évènement non prévu, ...) dans la limite des capacités à faire transférées
- **Pour les postes environnements de travail :**
  - Converger progressivement vers des équipements communs standardisés par profil d'usages ;
  - Anticiper et favoriser l'évolution des usages et des technologies comme promouvoir la mobilité ;
  - Encourager et diffuser des comportements écoresponsables ;
  - Sensibiliser à la sécurité.

#### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cible

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non mesuré</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités. Une politique de sécurité est cependant existante au sein de la commune.	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>130 j/h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b> « Sont exclus du périmètre d'engagement les applications listées ci-après « Répartition des responsabilités du parc applicatif de la commune » et pour lesquelles la commune conserve la responsabilité et assure ainsi l'assistance, la mise à jour, l'administration fonctionnelle, la gestion des droits, la maintenance corrective et évolutive jusqu'à ce qu'une solution de convergence, avec au moins une autre application ou ait été mise en œuvre par le service commun. Des moyens d'accès à distances à ces applications seront mis à disposition par le service commun pour faciliter la réalisation de ces actions. Cette liste et les responsabilités associées feront l'objet d'une mise à jour annuelle. »	
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>20% par an</b> en moyenne	

/ assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance sur les horaires d'ouverture de la Mairie : <b>8h30 – 18h du lundi au vendredi</b>	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	<b>Non mesuré actuellement</b> , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			<b>Non mesuré actuellement</b> , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1. :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré actuellement</b> , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Selon le support de sauvegarde entre <b>1 heure et 1 journée</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>1 journée</b>	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

## Répartition des responsabilités du parc applicatif de la commune :

 Applications Métiers

Nom de l'application	Editeur	Description succincte de l'application	Responsabilité Service Commun	Responsabilité Ville de Bruges
7-Zip	Igor Pavlov	Logiciel de compression	X	
Adobe Acrobat Pro 9	Adobe	Edition PDF	X	
Adobe After Effect	Adobe	Compositions et effets visuels	X	
Adobe Lightroom	Adobe	Pack d'outils dédiés aux photographies numériques	X	
Adobe Premiere Pro	Adobe	Montage vidéo	X	
AGROTHERMO	SN MICROLIDE	Relevé de température	X	
APOWEB	Apologic	Gestion des aides à domicile		X
Audacity	Audacity	Edition et conversion fichiers audio	X	
AVENIR	LOGITUD	Gestion du recensement citoyen		X
LASIDO	ABELIUM	Gestion des écoles d'art, de musique		X
COGITO	ABELIUM	Gestion des inscriptions scolaires		X
Console PRTG Network Monitor	Paessler AG	Surveillance réseau	X	
dbPowerAMP	dbPowerAMP	Edition fichiers audio	X	
DDC	OPERIS	Urbanisme Foncier	X	
Deep Freeze	Faronics	Restaure l'état protégé d'origine des systèmes	X	
DIABOLO	ABELIUM	Gestion des structures enfance et jeunesse		X
DOMINO	ABELIUM	Gestion des dossiers enfants, familles et adhérents facturation		X
DOTNETC	Microsoft	Package secondaire intergiciel	X	
DWG Trueview 2015	Autodesk	Visualisateur fichiers .DWG (Autocad)	X	
EIG	EIG SAS	Suivi de l'insertion		X
EMC3	C3 CONSULTANTS	Evaluation des agents de la collectivité		X
ESEDIT	Berger Levraut	Gestion des ressources humaines		X
ETERNITE	LOGITUD	Gestion des cimetières		X
Filezilla	Tim Kosse	Gestionnaire FTP	X	
GALAAD	CNSA	Evaluation du niveau de perte d'autonomie		X
GestD	Développement interne	Gestion des demandes cabinet, communication et technique		X
		Gestion des arrêtés		
GestI	Développement interne	Gestion des intérimaires		X
GestPA	Développement interne	Gestion des personnes âgées		X
Lync 2013	Microsoft	Communications unifiées	X	
MAGISTER	Berger Levraut	Gestion administrative et financière		X
MAGNOLIA	Berger Levraut	Gestion des ressources humaines		X

MAPLACE	SIMPLE CLIC	Solution de billetterie salle de spectacles		X
MARCO	AGYSOFT	Gestion des achats et marchés publics		X
Max Confrère	Berger Levraut	Complément logiciel RH (eSedit)		X
MAX GF	Berger Levraut	Gestion administrative et financière		X
MENESTREL	Apologic	Gestion des soins à domicile		X
MIKADO	ABELIUM	Gestion des structures petites enfance		X
Millésime	IMPLICIT	Gestion de l'action sociale		X
MNESYS	NAONED SYSTEM	Gestion des archives et de la documentation		X
Modèles service Petite Enfance	Developpementinterne	Gestion des courriers du Service Petite Enfance (fusions à partir DOMINO)		X
Mon Album Photo		Gestion de photos en ligne	X	
Movie Maker	Microsoft	Edition vidéo	X	
Mozilla Firefox	Mozilla	Firefox : navigateur web	X	
MUNICIPOL	LOGITUD	Solution pour le travail administratif de la Police Municipale		X
Office Pro Plus	Microsoft	Bureautique	X	Modèles
Pack Adobe InDesign	Adobe	PAO	X	
PICASA	Google	Gestionnaire photos	X	
REGARDS	Ressources Consultants Finances	Analyse et prospective financière		X
SAGE FINANCEMENTS	SALVIA DEVELOPPEMENT	Gestion active de la dette		X
SAGE PATRIMOINE	SALVIA DEVELOPPEMENT	Gestion des immobilisations		X
SALTO	SALTO SYSTEMS	Contrôle d'accès électronique		X
SCRIBUS	The Scribus Team	PAO	X	
SharePoint	Microsoft	Portail intranet		X
SIECLE	LOGITUD	Gestion de l'état civil		X
Sketchup	Trimble	CAO	X	
SNM128S	SAMSUNG	Télésurveillance		X
SUFFRAGE	LOGITUD	Gestion des listes électorales		X
TACTILO	ABELIUM	Pointage des familles		X
UNASSI	PYREWEB	Evaluation des agents pour le service de soins infirmiers		X
VLC	VideoLan	Visualisateur vidéo	X	
WebImage		Editeur d'images pour le site <a href="http://www.webencheres.com">www.webencheres.com</a>	X	
WebVille	IMAGIS	Données cadastrales graphiques		X
ZUNE	Microsoft	Connexion Windows Phone	X	

<b>V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »</b>
---

## **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

## **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe



d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.



## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°1

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Carbon-Blanc

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Carbon-Blanc représentée par son Maire, Monsieur Alain Turby, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 24 février 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Alain Turby, Maire de Carbon-Blanc,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la

jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Alain Turby

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE CARBON-BLANC**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes  
d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

Activités mutualisées par la commune
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèque numérique en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li></ul> <p><i>Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.</i></p>
Animation du rayonnement et des événements numériques majeurs (ex : Semaine Digitale)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
Etudes et conseil :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<p><u>Conduite des projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisés d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<p>Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</p>
<p>Gestion du parc de matériel</p>
<p>Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<p>Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</p>
<p>Suivi des interventions et tableaux de bord</p>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et Systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*

- Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

#### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

#### Point d'avancement opérationnel :

- **Objet** : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune : partage des travaux en cours, des priorités et points d'attention identifié, suivi de difficultés (incidents) et anticipation d'actions à venir (déménagement). A ces comités s'ajouteront une participation aux comités de directions en cas de présence de points de décision relatifs aux SI ;
- **Participants** :
  - Pour la commune : *référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : formel toutes les deux semaines.

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet métier - maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, un "plan projet " qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Définition des gains attendus et du ROI (Retour sur Investissement) et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Modalités de consultation des entreprises ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;
- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (Direction des Systèmes d'information actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général Adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur métier <b>Service commun</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Adjoint Directeur Général en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des Systèmes d'Information

#### **IV/ Les engagements de service**

##### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de Systèmes d'Information sont les suivants :

A compléter par la commune

##### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livrable	Existence : Oui / Non  Fréquence de mise à jour :	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : Oui / Non  Niveau constaté par dimension : conformité, continuité, incidentiel, organisation/RH, Accès  Fréquence de mise à jour : Audit annuel	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	Charge prévisionnelle / réalisée en j*h consacrée : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aux activités communales : XXX - XXX</li> <li>Aux activités transverses XXX - XXX</li> <li>Aux activités mutualisées XXX - XXX</li> </ul>	
		<b>Indicateur 2.1.2 :</b> Taux de réalisation des projets conformément au Schéma numérique communal	Annuelle	Outil gestion de projet	Taux de consommation budgétaire Nombre de projets prévus / réalisés	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet		
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail /	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	A calculer	

assistance utilisateurs	numérique de travail (PENT)						
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d’ouverture du service d’assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d’ouvertures de l’assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d’exploitation du service	A calculer en fonction des données existantes de la commune : Nb d’heures d’ouverture de l’assistance/support par jour NB d’heures de permanence en commune		
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l’incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d’assistance et de support utilisateurs	A calculer sur la base de l’existant en cas d’absence de valeur, un objectif sera défini conjointement pendant l’année 2016		
<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité		En fonction des capacités démontrées de la commune à mesurer cet indicateur (ex. 70% de résolution en ligne au centre d’appel)					
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d’information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d’intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d’assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	A calculer sur la base de l’existant en cas d’absence de valeur, un objectif sera défini conjointement pendant l’année 2016		
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service		En fonction des capacités démontrées ou des contrats signés avec des tiers par la commune			
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Ex : varie selon le support de sauvegarde – entre ½ heure et 1 jour		
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d’enregistrement des données qu’il est acceptable de perdre			Ex : ½ journée		

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*



**V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »****Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

**V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,

- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,
- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes



**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

#### **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°1

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Le Haillan

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Le Haillan représentée par son Maire, Madame Andréa Kiss, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 23 mars 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Andréa Kiss, Maire de Le Haillan,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au

sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la

jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Andréa Kiss

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DU HAILLAN**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et systèmes  
d'information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la Métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle, la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.



## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

Activités mutualisées par la Commune
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma numérique communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numériques en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les directeurs généraux des services</li></ul> <p><i>Pour l'année 2017, seront utilisés les schémas directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2017.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>

<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maîtrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatiques et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li><li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li></ul> |
|---|

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et systèmes d'information de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Met en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorise la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuie une offre de service applicative partagée ;
- Définit une offre de service s'appuyant sur des standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agit également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspirent des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolide les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve ainsi la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique communal

- **Objet** : Arbitre et valide le schéma numérique de commune. Assure son suivi stratégique et son évaluation. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *sous la présidence du Maire et/ou de l' élu numérique de la commune entouré(s) de la direction générale, des directions concernées*
  - Pour le service commun : *le référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition), le directeur général en charge du service commun, la direction de la transformation numérique, un représentant pour chacun des 3 domaines d'activités de la direction générale.*

- **Fréquence** : bi-annuel

#### Revues des contrats d'engagements :

- Le numérique s'inscrit pleinement dans la dynamique globale de suivi et de pilotage des contrats d'engagement mis en place entre Bordeaux Métropole et la commune pour le suivi de l'ensemble des domaines mutualisés.

#### Réunion thématique numérique :

- **Objet** : Assure le suivi opérationnel du contrat et des difficultés quotidiennes éventuelles, permet de porter de premiers arbitrages en lien avec l'offre de service, veille au respect des indicateurs. Le cas échéant, propose des pistes d'amélioration. Assure le suivi consolidé des projets concernant la commune.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *réfèrent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *Réfèrent communal (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : tous les mois

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, une note de cadrage qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Gains attendus, du retour sur investissement, et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet (et impact notamment sur l'AC en cas de projet de croissance du périmètre mutualisé) ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;
- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

#### **ROLES ET RESPONSABILITES**

<b>Rôles et responsabilités globales sur le domaine</b>	
Réfèrent communal	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : Utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la direction des infrastructures et de la production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur général adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoints au directeur général du service commun.	<b>Comitologie projets spécifique</b>	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des infrastructures et de la production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des Services <b>Service commun</b> : Directeur général du service commun.		<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au directeur général en charge de la stratégie et des systèmes d'information

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de systèmes d'information sont les suivants :

- Assurer la modernisation du SI et de la téléphonie de la commune de façon supportable (notamment de façon financière) et progressive ;
- Accompagner le déploiement de dispositifs favorisant l'appropriation des TIC par les différents publics (service public, administrés, services municipaux) ;
- Assurer l'évolution de la téléphonie de la commune (analogique vers numérique) ;
- Favoriser et développer le déploiement du Haut Débit auprès des services communaux ;
- Garantir l'activité des services communaux face aux problématiques informatiques.



#### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, gouvernance et sécurité	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2017 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non formalisé</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>XX j*h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>L'ensemble des progiciels métiers font l'objet d'un contrat de maintenance est donc maintenus</b> (cf. inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention)	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>20 % des postes de travail sont renouvelés chaque année.</b> Renouvellement concernant l'infrastructure ou les progiciels font l'objet de projets spécifiques	

	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance du lundi au vendredi de Xh à Yh	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
<b>D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information</b>	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf. article 2 du contrat d'engagement.*

<b>V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »</b>
---

## **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

## **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.



Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



## Avenant n°2

### Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Le Bouscat

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération, n°..... du ..... 2018,

d'une part,

#### Et

La commune de Le Bouscat représentée par son Maire, Monsieur Patrick Bobet, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Patrick Bobet, Maire du Bouscat.

**VU** l'avenant n°1 signé le 30 janvier 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Patrick Bobet, Maire du Bouscat.

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les

moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de la révision de niveaux de services
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour Bordeaux Métropole,

Pour la commune de Le Bouscat,

Le Président,

Le Maire,

Alain Juppé

Patrick Bobet





**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE LE BOUSCAT**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et systèmes d'informations

Activités mutualisées par la Commune (y compris pour son Centre Communal d'Action Social (CCAS))
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma numérique communal pluriannuel (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numériques en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les directeurs généraux des services</li></ul> <p><i>Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>

<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	
<u>Etudes et conseil :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>	
Audit, conseil et conception des infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de service, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et systèmes d'informations **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;

- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et systèmes d'informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH, ...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur général des services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

#### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur général des services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

#### **ROLES ET RESPONSABILITES**

<b>Rôles et responsabilités globales sur le domaine</b>	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur général adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoint au directeur général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur métier <b>Service commun</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des infrastructures et de la production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Directeur général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur général des services <b>Service commun</b> : Adjoint directeur général en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Responsable de suivi du contrat d'engagement et Directeur général des services <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Responsable de suivi du contrat d'engagement et Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur général en charge de la stratégie et des SI

#### IV/ Les engagements de service

##### IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de Systèmes d'Informations sont les suivants :

- Respecter le Plan d'actions stratégique 2015 – 2018 de la commune en matière de Numérique et le schéma directeur informatique communal 2014-2019 ;
- Assurer une continuité de service et garantir une réactivité équivalente au niveau existant ;
- Veiller à la formation des utilisateurs sur les outils (bureautique et métier) ;
- Maintenir les astreintes existantes (2 agents aujourd'hui) pendant les conseils municipaux ;
- Mettre à disposition de la commune les données informatiques nécessaires à l'élaboration du rapport d'activité annuel ;

##### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.



Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : <b>Oui : 2014 - 2019</b>	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : <b>Non formalisé</b>	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	Charge prévisionnelle / réalisée en j*h consacrée : <b>200j*h</b> sur l'ensemble du service	
		<b>Indicateur 2.1.2 :</b> Taux de réalisation des projets conformément au Schéma numérique communal	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>3 projets réalisés sur 3 sur 2015</b>	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numériques de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	Renouvellement <b>d'1/6 du parc par an</b>	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Interface web + assistance continue sur les horaires d'ouverture de la Mairie : <b>8h30 12h / 13– 17h du lundi au vendredi</b>	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	<b>Lendemain au maximum</b> (sauf cas de force majeure)	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			A calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	

D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	A calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			A calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>1 jour</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>1 journée</b> (total mensuel et incrémental quotidien)	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

#### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

#### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.



Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

#### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

##### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

##### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°1

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Le Haillan

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Le Haillan représentée par son Maire, Madame Andréa Kiss, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 23 mars 2017 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Andréa Kiss, Maire de Le Haillan,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au

sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la

jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Andréa Kiss



# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMÉRIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DU HAILLAN**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et systèmes  
d'information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la Métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle, la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

Activités <u>mutualisées</u> par la Commune
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma numérique communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numériques en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les directeurs généraux des services</li></ul> <p><i>Pour l'année 2017, seront utilisés les schémas directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2017.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>

<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maîtrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatiques et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li><li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li></ul> |
|---|

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et systèmes d'information de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Met en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorise la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuie une offre de service applicative partagée ;
- Définit une offre de service s'appuyant sur des standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agit également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspirent des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolide les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve ainsi la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique communal

- **Objet** : Arbitre et valide le schéma numérique de commune. Assure son suivi stratégique et son évaluation. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *sous la présidence du Maire et/ou de l' élu numérique de la commune entouré(s) de la direction générale, des directions concernées*
  - Pour le service commun : *le référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition), le directeur général en charge du service commun, la direction de la transformation numérique, un représentant pour chacun des 3 domaines d'activités de la direction générale.*

- **Fréquence** : bi-annuel

#### Revues des contrats d'engagements :

- Le numérique s'inscrit pleinement dans la dynamique globale de suivi et de pilotage des contrats d'engagement mis en place entre Bordeaux Métropole et la commune pour le suivi de l'ensemble des domaines mutualisés.

#### Réunion thématique numérique :

- **Objet** : Assure le suivi opérationnel du contrat et des difficultés quotidiennes éventuelles, permet de porter de premiers arbitrages en lien avec l'offre de service, veille au respect des indicateurs. Le cas échéant, propose des pistes d'amélioration. Assure le suivi consolidé des projets concernant la commune.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *réfèrent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *Réfèrent communal (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : tous les mois

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, une note de cadrage qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Gains attendus, du retour sur investissement, et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet (et impact notamment sur l'AC en cas de projet de croissance du périmètre mutualisé) ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;
- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

## **ROLES ET RESPONSABILITES**

<b>Rôles et responsabilités globales sur le domaine</b>	
Réfèrent communal	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique



Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Référent communal (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : Utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la direction des infrastructures et de la production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur général adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoints au directeur général du service commun.	<b>Comitologie projets spécifique</b>	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des infrastructures et de la production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur général des Services <b>Service commun</b> : Directeur général du service commun.		<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au directeur général en charge de la stratégie et des systèmes d'information

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de systèmes d'information sont les suivants :

- Assurer la modernisation du SI et de la téléphonie de la commune de façon supportable (notamment de façon financière) et progressive ;
- Accompagner le déploiement de dispositifs favorisant l'appropriation des TIC par les différents publics (service public, administrés, services municipaux) ;
- Assurer l'évolution de la téléphonie de la commune (analogique vers numérique) ;
- Favoriser et développer le déploiement du Haut Débit auprès des services communaux ;
- Garantir l'activité des services communaux face aux problématiques informatiques.

#### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, gouvernance et sécurité	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2017 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non formalisé</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>XX j*h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>L'ensemble des progiciels métiers font l'objet d'un contrat de maintenance est donc maintenus</b> (cf. inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention)	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>20 % des postes de travail sont renouvelés chaque année.</b> Renouvellement concernant l'infrastructure ou les progiciels font l'objet de projets spécifiques	

	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance du lundi au vendredi de Xh à Yh	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
<b>D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information</b>	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2017.	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf. article 2 du contrat d'engagement.*

<b>V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »</b>
---

## **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

## **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,



- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2ou V-f/4

**V-f/4--**soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Service de Bordeaux Métropole pourra être également être recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.

# Avenant n°3

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de LE TAILLAN-MEDOC

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération, n° ..... du ..... 2018

d'une part,

#### Et

La commune de Le Taillan-Médoc représentée par son Maire, Madame Agnès Versepuy, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Agnès Versepuy, Maire du Taillan-Médoc.

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé en date du 28 décembre 2017 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Agnès Versepuy, Maire du Taillan-Médoc.

**VU** l'avenant n°2 au contrat d'engagement signé en date du 1<sup>er</sup> février 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Madame Agnès Versepuy, Maire du Taillan-Médoc.



**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les

moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement et ses avenants restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour Bordeaux Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune de Le Taillan-Médoc,

La Maire,

Agnès Versepuy



# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE LE TAILLAN-MEDOC**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## **DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION**

### **SOUS-DOMAINES :**

- A. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- B. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- C. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

<b>Activités mutualisées par la Commune (y compris son CCAS)</b>
<b>A- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li><li>• Pré-étude d'avant-projet</li><li>• Expertise</li></ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li><li>• Etudes, conception et spécifications</li><li>• Passation et exécution des marchés</li><li>• Réalisation, développements et paramétrage</li><li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li><li>• Mise en production et déploiement</li><li>• Accompagnement au changement et formation</li><li>• Bilan de projet</li></ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenance corrective et réglementaire</li><li>• Maintenance évolutive</li></ul>
<b>B- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li><li>• Gestion du parc de matériel</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>C- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### **III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information



Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

## DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## GOVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*

- Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Référent / Coordinateur Moyens Généraux et Directeur Général

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Coordinateur moyens généraux	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général Adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur métier / coordinateur moyens généraux <b>Service commun</b> : Coordinateur moyens généraux	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur / Coordinateur Moyens Généraux <b>Métropole</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Coordinateur moyens généraux <b>Service commun</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Coordinateur moyens généraux	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur / Coordinateur Moyens Généraux / Directeur général <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Coordinateur moyens généraux / Directeur général des services <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des SI

## IV/ Les engagements de service

#### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de SI sont les suivants :

- Disposer d'un interlocuteur unique au sein de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI) ;
- Conserver une réelle proximité, et une rapidité d'intervention auprès des services ;
- Maintenir un niveau d'équipement de qualité au sein des écoles municipales ;
- Poursuivre le développement d'une Gestion de la Relation Citoyen de qualité ;
- Accompagner les services dans le développement de l'automatisation et de la numérisation ;
- Bénéficier de l'expertise de la DGNSI afin d'être alerté sur les orientations à prendre en matière de SI.

#### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
A. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	Le nombre d'heures de réalisation de projets numériques est variable, selon les années et selon les projets de la commune, dans le respect d'un plafond de <b>30j*h</b> (15% d'un etp).	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
B. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	Actuellement <b>8 à 10 ans</b>	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance téléphonique de <b>9h à 18h du lundi au vendredi</b> (sauf jours fériés)	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Prise en compte Immédiate, par mail ou téléphone Délai de traitement non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			Solution de contournement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloquant : <b>3h</b></li> <li>• Non bloquant <b>4h</b></li> </ul> Délai de mise en place de la correction définitive du problème : <b>2 jours</b> La liste des incidents et problèmes connus sur la dernière année a été transmise à Bordeaux Métropole	
C. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1 :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Cf. supra (3.3.2). Variable selon le logiciel pour la continuité des logiciels métiers	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	

	des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
--	--------------------------------	--	--	--	---	--

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

## **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).



- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

#### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

#### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

#### **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°2

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Mérignac

### Règlement général de protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération, n° ..... du ..... 2018,

d'une part,

#### Et

La commune de Mérignac représentée par son Maire, Monsieur Alain Anziani, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Alain Anziani, Maire de Mérignac.

**VU** l'avenant n°1 signé en date du XXXXX par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Alain Anziani, Maire de Mérignac.

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les

moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement et ses avenants restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le , en deux exemplaires.

Pour Bordeaux Métropole,

Pour la commune de Mérignac,

Le Président,

Le Maire,

Alain Juppé

Alain Anziani

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE MERIGNAC**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

### SOUS-DOMAINES :

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'information

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information

#### Activités mutualisées par la Commune (y compris son CCAS)

##### A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité

- Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers
- Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :
  - Des projets propres à la commune ;
  - Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèque numérique en ligne, télé services, ...)
  - Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).
- Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS

*Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.*

Animation du rayonnement et des événements numériques majeurs (ex : Semaine Digitale)

- Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.
- Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information
- Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information
- Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité
- Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant

##### B- Réalisation des projets numériques de compétence communale

Etudes et conseil :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<p><u>Conduite des projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrises d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<p>Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</p>
<p>Gestion du parc de matériel</p>
<p>Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<p>Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</p>
<p>Suivi des interventions et tableaux de bord</p>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.



### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et Systèmes d'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

L'ensemble de cette dynamique s'appuyant sur une approche basée sur des points de rencontre réguliers :

- tant en format « individuel » entre la commune et le service commun, notamment au travers de la mise en place d'un point de contact unique privilégié assuré, pendant la phase transitoire, par l'ancien DSI
- qu'en format coopératif : entre les communes ayant fait le choix de la mutualisation et le service commun.

### III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Information.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune.

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

### GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

#### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*

- Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

#### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

#### Point d'avancement opérationnel :

- **Objet** : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune : partage des travaux en cours, des priorités et points d'attention identifié, suivi de difficultés (incidents) et anticipation d'actions à venir (déménagement). A ces comités s'ajouteront une participation aux comités de directions en cas de présence de points de décision relatifs aux SI ;
- **Participants** :
  - Pour la commune : *référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : formel toutes les deux semaines.

**A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.** D'une manière générale le chef de projet du service commun et le chef de projet métier - maître d'usage managent le projet en conformité avec les bonnes pratiques de la profession. Par exemple, ils préparent au démarrage d'un projet, un "plan projet " qui permet de cadrer les modalités de la collaboration :

- Objectifs du projet ;
- Définition des gains attendus et du ROI (Retour sur Investissement) et des indicateurs de gains qualitatifs ou quantitatifs attendus, retour sur les coûts et charges d'une part, les bénéfices attendus d'autre part ;
- Plan de financement du projet ;
- Principaux intervenants impliqués de part et d'autre, hauteur et nature de l'engagement sur la période du projet pour assurer que les ressources nécessaires seront bien présentes et autoriser le démarrage de l'opération ;
- Modalités de consultation des entreprises ;
- Planning global du projet, principaux jalons, échéances majeures pour chacun des partenaires : fin de conception et confirmation des charges, recette et validation du travail par les utilisateurs avant démarrage, par exemple ;
- Dispositif de gestion du changement, d'accompagnement des utilisateurs dans les évolutions des processus de leur métier.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (Direction des Systèmes d'information actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général Adjoint de la commune <b>Service commun</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur métier <b>Service commun</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Service commun</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des Services <b>Service commun</b> : Adjoint Directeur Général en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des Systèmes d'Information

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de Systèmes d'Information sont les suivants :

- Mise en place, au regard des engagements de l'équipe municipale (feuille de route 2015-2020), d'une stratégie numérique : volet seniors, e-éducation, services aux usagers, simplification des démarches administratives, etc.
- Mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation usagers, dans le cadre de la démarche de refonte de la relation usagers engagée par la collectivité.
- Mise en œuvre d'une solution de gestion électronique de documents, en cohérence avec la démarche engagée par la collectivité de dématérialisation progressive des documents (y compris dématérialisation des échanges comptables).

### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'information	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : Oui / Non  Fréquence de mise à jour :	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : Oui / Non  Niveau constaté par dimension : conformité, continuité, incidentiel, organisation/RH, Accès  Fréquence de mise à jour : Audit annuel	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	Charge prévisionnelle / réalisée en j*h consacrée : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aux activités communales : XXX - XXX</li> <li>Aux activités transverses XXX - XXX</li> <li>Aux activités mutualisées XXX - XXX</li> </ul>	
		<b>Indicateur 2.1.2 :</b> Taux de réalisation des projets conformément au Schéma numérique communal	Annuelle	Outil gestion de projet	Taux de consommation budgétaire Nombre de projets prévus / réalisés	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet		
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail /	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	A calculer	

assistance utilisateurs	numérique de travail (PENT)					
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	A calculer en fonction des données existantes de la commune : Nb d'heures d'ouverture de l'assistance/support par jour NB d'heures de permanence en commune	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	A calculer sur la base de l'existant en cas d'absence de valeur, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			En fonction des capacités démontrées de la commune à mesurer cet indicateur (ex. 70% de résolution en ligne au centre d'appel)	
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai d'intervention	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance/ support utilisateurs + direction des infrastructures et de la production	A calculer sur la base de l'existant en cas d'absence de valeur, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016	
		<b>Indicateur 4.1.2 :</b> Délai de remise en service			En fonction des capacités démontrées ou des contrats signés avec des tiers par la commune	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Ex : varie selon le support de sauvegarde – entre ½ heure et 1 jour	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			Ex : ½ journée	

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*

<b>V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »</b>
---

## **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

## **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)



- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,

- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,
- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes

**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.



Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

## **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.



# Avenant n°3

## Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de PESSAC

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération, n°..... du ..... 2018

d'une part,

#### Et

La commune de Pessac représentée par son Maire, Monsieur Franck Raynal, dûment habilité par délibération n°..... du ..... 2018

d'autre part,

**VU** le contrat d'engagement signé en date du 15 février 2016 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Franck Raynal, Maire de Pessac.

**VU** l'avenant n°1 au contrat d'engagement signé en date du 1<sup>er</sup> mars 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Franck Raynal, Maire de Pessac.,

**VU** l'avenant n°2 au contrat d'engagement signé en date du 30 janvier 2018 par Monsieur Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Franck Raynal, Maire de Pessac.

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement et ses avenants restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour Bordeaux Métropole,

Pour la commune de Pessac,

Le Président,

Le Maire,

Alain Juppé

Franck Raynal



**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE PESSAC**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

## **DOMAINE : Numérique et Système d'Information**

1. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
2. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
3. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
4. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

<b>Activités mutualisées par la Commune (y compris le CCAS)</b>
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li></ul> <p><i>Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>
<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<p><u>Conduite des projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maîtrises d'usage</li> <li>• Études, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<p><u>Maintenance applicative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<p><b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<p><b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b></p>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> </ul>

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li></ul> |
|--|

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ...). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### **III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information

Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

## DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'état, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*

- Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique (à préciser par la commune)

	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Métropole</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Métropole</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Métropole</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Métropole</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : DGA de la commune <b>Métropole</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur métier <b>Métropole</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Chef de service de l'utilisateur <b>Métropole</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Chef de service en charge de l'application <b>Métropole</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : DGS <b>Métropole</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : DGA / DGS <b>Métropole</b> : Adjoint DG en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'utilisateur <b>Métropole</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur en charge de l'application <b>Métropole</b> : Adjoint au DG en charge de la Stratégie et des SI

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de SI sont les suivants :

#### **=> Le Numérique au service des Administrés**

\* pour les citoyens :

- couverture Très Haut Débit du territoire
- refonte et uniformisation des différents sites web – développement des télé-services – mise en place d'un outil de déclaration/gestion des incidents

\* pour l'administration

- dématérialisation des procédures, des documents,

**=> Le Numérique pour une ville apprenante et solidaire** (plan numérique des écoles)

**=> Le Numérique au service de l'innovation et du dynamisme économique,**

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

### IV-b/ Les indicateurs et valeurs cible

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité	<b>Engagement 1.1</b> : Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1</b> : <b>Élaboration</b> et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livrable	<b>Non formalisé</b> , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	<b>Engagement 1.2</b> : Maîtriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1</b> : Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	<b>Non formalisé</b> , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1</b> : Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1.1</b> : Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>528 j*h</b> consacrés chaque année aux projets 3 Chefs de Projet applicatif et 1 chef de projet SIG	
	<b>Engagement 2.2</b> : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2.1</b> : Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1</b> : Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1</b> : Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b> .	
	<b>Engagement 3.2</b> : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1</b> : Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	assistance : <b>L 13h30 / 19h MMJV 8h30/17H</b> Astreinte lundi 8h30/13h30 + MMJV 17h/19h + S8H3/17h + Conseil Municipal L19h/fin CM/23H	
	<b>Engagement 3.3</b> : Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1</b> : Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b> .	
		<b>Indicateur 3.3.2</b> : Délai de résolution des incidents par criticité			<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b> .	

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1.1 :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016.
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b> .
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>½ journée</b>

*\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.*



**V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

**Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

**V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagés.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe

d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,
- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole. Elle désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

#### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

#### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés

d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes



**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

## Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

**V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.

## Avenant n°1

### Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Saint-Aubin de Médoc

### Règlement général pour la protection des données (RGPD)

#### Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président, Monsieur Alain Juppé, dûment habilité par délibération n°..... du .....2018,

D'une part,

#### Et

La commune de Saint-Aubin de Médoc représentée par son Maire, M. Christophe Duprat, dûment habilité par délibération n° ..... du ..... 2018,

D'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

**VU** le contrat d'engagement signé le 15 février 2016 par M. Alain Juppé, Président de Bordeaux Métropole et Monsieur Christophe Duprat, Maire de Saint-Aubin de Médoc,

**VU** le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », applicable directement au

sein de chaque pays de l'Union Européenne, visant à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel et imposant notamment qu'à compter du 25 mai 2018 :

- chaque administration désigne un « délégué à la protection des données » ;
- tous les acteurs intervenant sur un même traitement de données à caractère personnel, qu'ils aient la responsabilité de « responsable de traitement », de « responsable conjoint de traitements » ou de « sous-traitants » au sens du RGPD, organisent contractuellement la répartition des obligations qu'il définit.

**Considérant** que dans le contexte de la mutualisation des services de Bordeaux Métropole, l'application du RGPD implique simultanément les responsabilités :

- de la commune membre du service commun de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information (DGNSI), qui conserve légalement la qualité de « responsable de traitement » pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par le système d'information de Bordeaux Métropole pour son compte ;
- de Bordeaux Métropole qui, pour chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre via son système d'information mutualisé, pour le compte de la commune, peut recevoir, selon le cas, la qualité de « responsable de traitement conjoint » ou de « sous-traitant » au sens de ce texte.

**Considérant** les propositions du groupe de projet transverse, créé à Bordeaux Métropole pour l'application du RGPD, ayant associé un représentant de chaque commune membre du système d'information mutualisé ainsi que des représentants des principaux services communs de la Métropole, directement impactés par ce texte

**Considérant** la volonté des parties, de réviser les niveaux de services en application de l'article 6 du contrat d'engagement, pour se conformer à ces nouvelles dispositions légales,

**Il est convenu et arrêté ce qui suit dans le présent avenant :**

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent avenant au contrat d'engagement a pour objet de décrire les engagements respectifs des parties dans le contexte de la mutualisation du système d'information entre Bordeaux Métropole et la Commune, afin de se conformer aux exigences du règlement RGPD.

Il définit les objectifs communs, la répartition des responsabilités et les règles auxquelles les parties acceptent de se soumettre chacune.

Les modalités d'application concrètes, seront progressivement détaillées au moyen d'un « référentiel documentaire » évolutif composé des documents décrivant les procédures applicables (« politiques », « chartes », « fiches techniques », conditions générales d'utilisation...) permettant de décrire les moyens opérationnels et organisationnels mis en place pour optimiser la sécurité du système d'information mutualisé et assurer une meilleure protection des données à caractère personnel traitées. En effet, tant les évolutions légales et réglementaires issues du règlement RGPD, de la loi LIL III et la

jurisprudence, que chaque nouvelle évolution technologique à venir, seront susceptibles d'impliquer des ajustements « agiles » aux processus, moyens et modalités jusque-là appliqués.

Il est entendu que ceux-ci ne devront pas porter atteinte aux principes fondamentaux convenus aux termes du contrat d'engagement.

## ARTICLE 2 : MODIFICATION DES ANNEXES

L'annexe du domaine concerné par ces révisions de niveaux de services est :

Domaines	Objet de l'avenant
Numérique et systèmes d'information	Règlement général pour la protection des données

Cette annexe est modifiée et remplace celle établie précédemment.

## ARTICLE 3 :

Les autres articles et annexes au contrat d'engagement restent inchangés.

## ARTICLE 4 :

Cet avenant entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait à Bordeaux, le \_\_\_\_\_, en deux exemplaires.

Pour la Métropole,

Le Président,

Alain Juppé

Pour la commune,

Le Maire,

Christophe Duprat

# ANNEXE

- Numérique et systèmes d'information

**ANNEXE POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT**  
**D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE SAINT AUBIN**

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accroît fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficacité dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.



## **DOMAINE : Numérique et Système d'Information**

- A. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- B. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- C. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations**

**Les moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations**

<b>Activités mutualisées par la Commune (y compris son CCAS)</b>
<b>A- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li><li>• Pré-étude d'avant-projet</li><li>• Expertise</li></ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisés d'usage</li><li>• Etudes, conception et spécifications</li><li>• Passation et exécution des marchés</li><li>• Réalisation, développements et paramétrage</li><li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li><li>• Mise en production et déploiement</li><li>• Accompagnement au changement et formation</li><li>• Bilan de projet</li></ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenance corrective et réglementaire</li><li>• Maintenance évolutive</li></ul>
<b>B- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>C- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
<p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

### **III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà

déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

## DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

## GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

### Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
  - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
  - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune, les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*

- Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune.*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun Métropole	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la Commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

Types de saisines	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune</b> : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun</b> : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune	<b>Commune</b> : Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun</b> : Chef de projet service commun	<b>Commune</b> : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun</b> : Centre d'appel	<b>Commune</b> : Responsable applicatif métier <b>Service commun</b> : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Adjoints au Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Directeur Général du service commun.	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Adjoint DG en charge des programmes numériques	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune</b> : Directeur Général des services <b>Service commun</b> : Adjoint au DG en charge de la Stratégie et des SI

## **IV/ Les engagements de service**

### **IV-a/ Les engagements de service généraux et priorités**

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de SI sont les suivants :

Souhait de la commune que puisse être maintenu le niveau et la qualité de service actuelle assurée par un prestataire extérieur.

Souhait également que cette construction du service commun permettre de développer l'offre de service actuellement disponible au sein de la commune en matière de numérique et de SI.

### **IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
A. Réalisation des projets numériques de compétence communale	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	La charge projet est actuellement externalisée en appui sur le prestataire en charge de l'infogérance	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
B. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance téléphonique de <b>8h30 à 18h du lundi au vendredi</b> (sauf jours fériés) <b>et le samedi matin de 9h30 à 12h</b>	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité			Solution de contournement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloquant : <b>1h</b></li> <li>• Non bloquant <b>4h</b></li> </ul> Délai de mise en place de la correction définitive du problème : <b>2 jours</b>	
C. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1 :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>Non mesuré</b> actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	

\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.



## **V/ Les engagements spécifiquement souscrits pour la conformité légale des traitements de données à caractère personnel dont la commune est « responsable de traitement »**

### **Contexte**

Le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016-679, du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 », entre directement en vigueur au sein de chaque état membre de l'Union Européenne le 25 mai 2018. Il vise à adapter le droit et améliorer la protection de la vie privée et des libertés individuelles dans le cadre de la société numérique, en intensifiant les obligations des opérateurs publics ou privés traitant des données à caractère personnel. Ce règlement renforce notamment :

- Le marché commun de l'économie numérique, en harmonisant les législations des états membres.
- Les droits et l'information des individus dont les données sont utilisées, leur reconnaissant un véritable droit à « l'autodétermination informationnelle ». A ce titre, il accroît leurs droits d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et leur reconnaît de nouveaux droits tels que la portabilité des données, permettant de faire transférer ses données d'une entreprise à l'autre.
- Les obligations des acteurs intervenant sur les traitements, qu'ils agissent en qualité de « responsables de traitements », définissant les finalités et les moyens d'un traitement ou de « sous-traitants » intervenant directement ou indirectement sur ordre des premiers.

Tous, à égalité, sont désormais tenus de respecter les nouvelles exigences de sécurité imposant de prendre en compte spécifiquement les risques pesant sur la vie privée des citoyens, avant la mise en œuvre de chaque nouveau traitement ainsi que les exigences d'inventaire et de documentation de la conformité des traitements.

### **V-a/ Définitions**

En conformité avec les textes applicables il est défini que :

- Sont des « données à caractère personnel », toutes les informations se rapportant à une personne physique dénommée « personne concernée », dès lors que celle-ci est identifiable :
  - o directement (nom prénom, photo, e-mail nominatif...)
  - o indirectement (numéro d'identification, données de localisation, données propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale...)
- Constituent des « traitements de données à caractère personnel » toutes opérations portant sur de telles données quel que soit le procédé utilisé : collecter, enregistrer, organiser, conserver, modifier, combiner, transmettre...)

- Sont concernés au premier chef les traitements informatisés, mais aussi les fichiers « papier » s'ils constituent des traitements stables, organisés méthodiquement, accessibles selon des critères déterminés (plan de classement, ordre alphabétique ou chronologique, formulaires nominatifs...).
- A qualité de « responsable de traitement » (RT), la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel considéré.
- Ont qualité de « responsables conjoints » les personnes qui définissent conjointement les finalités et les moyens d'un tel traitement.
- A qualité de « sous-traitant », la personne physique ou morale qui traite les données pour le compte du responsable de traitement. Le sous-traitant peut lui-même recourir à des « sous-traitants ultérieurs » dans le respect de conditions contractuellement définies par le responsable de traitement.
- A qualité de « Délégué à la Protection des Données » d'un organisme (DPO), la personne physique désignée par un acte formel du représentant légal de l'organisme, chargée de piloter et de contrôler la conformité interne des traitements à la législation en vigueur.
- Sont qualifiées de « règles d'or » les principales obligations pesant sur le responsable de traitement résumées comme suit :
  1. Principe de licéité, de loyauté, de transparence du traitement
  2. Principe de finalité déterminée, explicite, légitime de chaque traitement
  3. Principe de minimisation des données collectées au regard des stricts nécessités du traitement considéré
  4. Principe d'exactitude des données impliquant leur rectification en tant que de besoin ou leur suppression
  5. Principe d'information des personnes dont les données sont traitées
  6. Principe de sécurité et de confidentialité des données traitées
  7. Principe de responsabilité imputant à chacun des acteurs intervenant dans le traitement de données à caractère personnel, la réalisation de formalités et d'actions spécifiques.

Par ailleurs il est précisé que l'autorité de régulation nationale est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

#### **V-b/ RGPD- Principes et responsabilités**

Le RGPD tend à égaliser les responsabilités des responsables de traitement et sous-traitants, susceptibles d'être conjointement engagées.

En contrepartie d'un allègement des formalités préalables, chaque acteur de la chaîne de traitement est tenu de documenter précisément les actions prouvant la conformité au RGPD (principe d'autorégulation), sachant qu'en cas de manquement constaté (contrôle CNIL aléatoire ou sur réclamation ciblée) les sanctions financières potentielles sont considérablement renforcées.

### **Responsabilités communes aux responsables de traitement et sous-traitants**

- Le RGPD leur impute en commun, l'obligation d'une mise en conformité « dynamique » des traitements de données à caractère personnel (principe d'accountability).

Ainsi, par défaut, dès la conception, les traitements de données à caractère personnel doivent être paramétrés pour fournir un niveau de sécurité adapté, en priorisant la protection de la vie privée. De véritables « analyse d'impact sur la vie privée » peuvent être requises, ainsi qu'une saisine de la CNIL, par exemple pour des traitements concernant des usages innovants, des données sensibles ou des traitements à grande échelle (principes de security by default et privacy by design).

- Les autorités publiques, qu'elles soient responsables de traitement ou sous-traitant, doivent désigner un Délégué à la protection des données ou « DPO » qui peut être commun à plusieurs organismes.

Il est chargé de veiller à la conformité au RGPD de l'ensemble des traitements mis en œuvre par l'organisme qui l'a désigné.

Il doit disposer des compétences professionnelles requises et bénéficier de moyens et de ressources adéquats.

- Chacun, responsable de traitement et sous-traitant, doit tenir un registre des traitements de données à caractère personnel effectués. Celui-ci est à produire à toute demande des administrés ou à tout contrôle de l'autorité nationale de régulation, la CNIL.

Celui-ci doit être adossé à des documentations techniques attestant de la conformité de chaque traitement.

Le responsable de traitement recense notamment pour chaque traitement : les finalités, les données collectées, les destinataires, les durées de conservation, les principales mesures de sécurité...

Le sous-traitant recense pour sa part, les catégories de traitement effectuées pour le compte de chaque « responsable de traitement » ainsi que les principales mesures organisationnelles et techniques liées à leur sécurité.

- De façon concertée, toutes les « failles de sécurité » doivent être identifiées pour permettre une déclaration sous 72 heures à l'autorité de contrôle voire, une notification aux personnes concernées. Elles sont également consignées par chacun dans un registre exhaustif.

### **Responsabilités propres au « responsable de traitement »**

- Chaque responsable de traitement est tenu de mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la conformité et la sécurité des traitements. Il demeure, tout au long du cycle de vie du traitement, le premier garant du respect des « règles d'or ».

Il veille particulièrement à la bonne information des personnes concernées et à la bonne mise en œuvre de leurs droits (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...).

- En cas de responsables de traitements conjoints, ceux-ci doivent définir de façon transparente leurs obligations respectives par voie d'accord écrit. Les personnes concernées pourront exercer leurs droits à l'égard et à l'encontre de chacun d'eux.

- Le responsable de traitement ne recourt qu'à des sous-traitants aptes à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de manière à ce que le traitement soit conforme au RGPD.

Tout recours à la sous-traitance fait l'objet d'un contrat écrit détaillant les instructions données au sous-traitant qui ne doit agir que sur ordre du responsable de traitement.

### **Responsabilités propres au « sous-traitant »**

Celui-ci a l'obligation de s'en tenir aux instructions documentées du responsable de traitement et de prendre toutes les mesures de sécurité requises conformément à l'article 28 et 32 du RGPD. Il s'agit et notamment de garantir des moyens permettant d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, afin de préserver les données de tout accès non autorisé ou de toute perte ou destruction.

Il tient à la disposition du responsable de traitement toutes les documentations nécessaires pour attester de la conformité et pour permettre la réalisation d'audits.

Il a un devoir d'aide et de conseil auprès du responsable de traitement, en vue de la conformité du traitement au RGPD et un devoir d'alerte en cas de constat de non-conformité.

Il aide le responsable de traitement à répondre aux demandes des personnes concernées souhaitant exercer leurs droits.

Il peut voir sa responsabilité engagée, notamment en cas de non-respect des obligations propres au sous-traitant ou d'agissement en dehors des instructions du responsable de traitement.

Il ne recourt à des « sous-traitants ultérieurs » que sur autorisation écrite spécifique ou générale du responsable de traitement. Il le tient informé et reste le garant de la conformité aux instructions, des actions ainsi déléguées.

### **V-c/ Identification des acteurs dans le cadre de la mutualisation du Système d'information**

Le rôle de « responsable de traitement » incombe en toutes hypothèses à la commune pour chacun des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre pour son compte.

La Métropole qui met le système d'information mutualisé dont elle est propriétaire à disposition des agents des services communs ou des services municipaux utilisant des traitements pour le compte de la commune, endosse selon le cas :

- le rôle de « responsable de traitement » pour les traitements qui lui sont propres,

- le rôle de « responsable conjoint » si elle a contribué à définir les finalités et les moyens du traitement communal considéré en ayant qualité de pouvoir adjudicateur,
- le rôle de « sous-traitant » pour les autres traitements communaux créés ou exploités via le système d'information commun, sans qu'elle en ait défini les finalités et les moyens.

Des tiers, extérieurs à la commune et à Bordeaux Métropole, tels que des fournisseurs, prestataires, délégataires, ou autres, sélectionnés ou désignés dans le respect des règles applicables à leur contrat, peuvent également tenir un rôle de « responsables conjoints », de « sous-traitants » ou de « sous-traitants ultérieurs » en fonction des cadres contractuels en cause.

Chaque entité, Commune ou Métropole, a l'obligation de désigner un « Délégué à la protection des données » (DPO), chargé de veiller à la conformité des traitements de données à caractère personnel de l'entité qui l'a nommé. Il peut être mutualisé entre la Commune et la Métropole, dès lors qu'il est doté des compétences et des moyens nécessaires au bon exercice de ses missions.

Bordeaux Métropole, pour sa part, a désigné un DPO interne, mutualisé avec la ville de Bordeaux et le Centre communal d'action sociale de cette ville.

Outre ses missions légales, il est chargé de la tenue des registres des traitements de ces entités.

Il doit impérativement être consulté avant mise en œuvre de tout nouveau traitement contenant des données à caractère personnel.

D'une façon générale, il doit être associé « en temps utiles » à toute question relative à la protection des données, tout au long de la mise en œuvre des traitements

Afin de faciliter la circulation des informations et des consignes, il s'appuie sur un réseau de « correspondants RGPD » désignés au sein des directions générales et de chaque commune ayant mutualisé son système d'information (à défaut, son interlocuteur est le DGS).

#### **V-d/Les obligations spécifiquement souscrites**

Le RGPD impose de définir de façon transparente les responsabilités respectives de chacun entre la Commune, responsable de traitement, et Bordeaux Métropole, qui endosse, selon le cas, le rôle de responsable de traitement conjoint ou de sous-traitant. Dans ce but il est expressément convenu ce qui suit :

#### **Les engagements constituant le « socle commun » à toutes les communes, membres du système d'information mutualisé**

- Le choix des sous-traitants (de premier rang ou de rang ultérieurs)

Afin de permettre la construction d'un système d'information mutualisé unitaire et rationalisé, il est convenu par les présentes, que la commune donne délégation générale à Bordeaux Métropole pour sélectionner les sous-traitants fournisseurs ou prestataires, qu'il s'agisse de traitements exclusivement communaux ou de traitements partagés entre les communes et Bordeaux-Métropole.

Bordeaux-Métropole s'engage en toutes hypothèses à communiquer à la commune toutes les informations relatives aux prestataires concernés et au contenu des engagements souscrits.

Dans l'hypothèse où la commune exprimerait un besoin spécifique différent de la solution mutualisée ainsi offerte, et sous réserve d'un constat de faisabilité technique validé par les deux parties, il appartiendrait à la commune d'en supporter spécifiquement le coût, et de se conformer au processus standard d'acquisition applicable, conformément à l'article 6 des présentes.

- La gestion des demandes des personnes concernées, hors information concernant les violations de données

Le délai de réponse à toute demande d'exercice de ses droits par une personne concernée (droit d'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation, à la portabilité ...), est d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du RGPD.

Afin de respecter au mieux ce délai, Bordeaux Métropole est désignée responsable des relations avec les usagers exerçant leurs droits. Elle se chargera de réunir les éléments nécessaires.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, afin de tenir compte des observations de la commune, elle se rapprochera des services communaux concernés par le traitement en cause et recueillera leurs observations.

- L'information des usagers concernant les « violations de données »

Le RGPD définit un délai de 72 heures pour notifier à la CNIL les « violations de donnée » qui sont des violations de sécurité susceptibles de porter atteintes aux droits et libertés des personnes concernées (pertes de contrôle sur les données, discrimination, vol, usurpation d'identité, perte financière, atteinte à la réputation...). Cette notification mentionne les mesures prises pour y remédier et en atténuer les conséquences.

Tout retard doit être motivé auprès de la CNIL. En outre, s'il est estimé que la violation engendre un risque élevé pour les personnes concernées, le responsable de traitement leur communique la violation de données sans délai.

Toutes les violations, notifiées, ou non notifiées (en cas de constat de faible risque pour les droits et libertés des personnes) sont consignées dans un registre, assorti de la documentation retraçant l'ensemble des éléments attestant d'une gestion conforme au RGPD (délai de notification, éléments d'analyse, choix des actions correctives, mesures adoptées pour pallier aux conséquences, informations des personnes...)

La gouvernance de ce type d'incident à Bordeaux Métropole fait l'objet d'une procédure décrite dans la PGSSI, impliquant le RSSI et le DPO.

Afin de gérer au mieux les incidents de cette nature touchant aux traitements de données à caractère personnel communaux, dont la prise en charge au sein du système d'information mutualisé s'est effectuée dans le respect des processus définis à l'article 6 des présentes, la commune convient de confier l'intégralité des actions nécessaires pour gérer toute violation de données dans le respect du RGPD, y compris, le cas échéant, l'information des usagers, à Bordeaux Métropole, via son RSSI qui agira en collaboration avec le(s) DPO de Bordeaux Métropole et de la commune.

Préalablement à l'envoi de toute réponse, le RSSI et le DPO de Bordeaux Métropole se rapprocheront des services communaux concernés, pour recueillir leurs observations ou consignes et agir en concertation.

- La désignation du DPO

En application du RGPD, chaque commune responsable de traitement est tenue de désigner un DPO à compter du 25 mai 2018.

La commune a souhaité mutualiser cette fonction avec Bordeaux Métropole désigne dans les formes requises et avec son accord le DPO concerné. Elle définit dans la lettre de mission qu'elle lui notifie les modalités lui permettant d'assurer sa mission sur le périmètre de la totalité des traitements communaux.

#### **V-e/Processus d'acquisition des nouveaux traitements - mise en œuvre des obligations du RGPD**

L'analyse des typologies de création ou d'acquisition de nouveaux traitements de données à caractère personnel, depuis la mise en place de la mutualisation, révèle les trois hypothèses suivantes :

##### **V-e/1- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel, au sein d'un « projet numérique » commandé via le service commun DGNSI**

Conformément aux principes définis au paragraphe B II/ « Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Information supra, les commandes de projets numériques se découpent en 3 phases :

- étude et conseil
- conduite de projet
- maintenance applicative

Conformément à la fiche technique intitulée « commande d'un projet numérique », un « diagnostic d'architecture et de sécurité » est réalisé au cours de l'étape « étude et conseil », en amont de la validation du projet et du lancement des procédures d'acquisition s'y rapportant.

Tout traitement de données à caractère personnel identifié au cours de cette phase implique la saisine du DPO par le chef de projet informatique. Ainsi, lorsque le projet est validé, les procédures requises par le RGPD peuvent être mise en œuvre de concert entre le service commun DGNSI et le ou les DPO de la commune et de Bordeaux Métropole, avant la conception technique du projet (« privacy by design »). La preuve de cette analyse est conservée en vue de documenter le registre et la produire en cas de litige, ou à tout contrôle de la CNIL.

##### **V-e/2- Expression d'un besoin incluant un traitement de données à caractère personnel au sein d'un projet non identifié spécifiquement comme un projet numérique géré par la DGNSI, impliquant une procédure contractuelle traitée par un service de la commande publique**

Avec l'objectif d'une administration totalement dématérialisée pour 2023 et suite à l'ordonnance 2014-1330 imposant la saisine de l'administration par voie électronique, la part des projets de marchés d'acquisition, de fourniture, de services ou de travaux, ainsi que la part des délégations de service public, qui comprennent un fort volet numérique, ne cesse de croître. Pour autant ces projets ne constituent pas nécessairement, à titre principal, des projets numériques traités par la DGNSI.

Il appartient en conséquence aux agents chargés de la procédure initiale de mise en concurrence, d'identifier la présence de données à caractère personnel au sein des traitements susceptibles d'être mis en œuvre et de saisir la DGNSI ainsi que le DPO en amont de la rédaction des pièces du dossier de mise en concurrence, conformément à une fiche technique intitulée « conformité au RGPD dans les procédures contractuelles comportant un volet numérique ».

### **V-e/3- Questions ou usages soulevant des problématiques RGPD, impliquant une saisine préalable du DPO**

Les services communaux ou les services communs peuvent envisager :

- des projets d'évolution de traitements de données à caractère personnel existants (nouvelles extractions pour des analyses prospectives, des croisements, des évolutions des fonctionnalités ou de destinataires...).
- la création directe de nouveaux traitements (projets de traitements bureautiques, utilisation de services gratuits en mode Saas par exemple pour des enquêtes d'opinion ...).

Ces cas requièrent l'avis préalable du DPO, dès lors qu'ils concernent des données à caractère personnel. Celui-ci orientera, si nécessaire, le demandeur, vers une demande de projet numérique visée au **V-e/1**.

Conformément à la fiche technique intitulée « saisine directe du DPO », ces projets ne doivent pas être mis en œuvre sans l'avis conforme du DPO de Bordeaux Métropole et de la commune qui l'inscrira (ont) aux registres concernés.

Dans les trois cas présentés ci-dessus (V-e/1, V-e/2, V-e/3) dès lors que la création d'un traitement est validée, les services communs et plus particulièrement la DGNSI ainsi que les directions et services chargés de la commande publique, veilleront à la bonne mise en œuvre des différentes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, conformément au RGPD et à la PGSSI du SI mutualisé.

### **V-f/ Application du droit à l'effacement**

Conformément au droit à l'oubli défini par le RGPD, les données ne peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La procédure mise en œuvre à l'issue de la durée de conservation initiale prévue pour un traitement consiste :

**V-f/1-** soit en l'effacement des données personnelles elles-mêmes



**V-f/2-** soit en l'anonymisation des données rendant impossible toute identification des personnes concernées

**V-f/3-** soit en l'archivage intermédiaire, pendant les durées nécessaires pour les besoins juridiques (preuve, contentieux). Dans ce cas, l'accès aux données est restreint aux personnes habilitées à cette unique fin, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. A l'issue de cet archivage intermédiaires les données font l'objet des mesures prescrites aux articles V-f/1, V-f/2 ou V-f/4

**V-f/4--** soit en l'archivage définitif des données, décidé par le Responsable de Traitement, dans le respect du Code du patrimoine pour des fins archivistiques dans l'intérêt public, ou des fins de recherche scientifique ou historique ou statistiques.

Concrètement, dès lors qu'un traitement a été mis en œuvre dans le respect de l'article V-e/ des présentes, les options V-f/1, V-f/2 et V-f/3 sont appliquées par les services communs de Bordeaux Métropole compétents, et notamment la DGNSI, selon les procédures internes applicables.

Dans l'hypothèse V-f/1, la commune pour laquelle ce traitement est mis en œuvre sera informée préalablement à la date d'effacement prévue afin d'être en mesure de réitérer son accord pour cette action.

Dans l'hypothèse où la commune envisage un archivage définitif de certaines données, il lui appartient, dans le respect de l'article 89 du RGPD, de définir et de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour conserver les données et garantir le respect des droits et libertés des personnes concernées.

## **V-g/ Gouvernance**

Les instances de gouvernance de la sécurité du système d'information mutualisé, décrites au sein de la PGSSI, qui est jointe au référentiel de documents permettent d'aborder les questions liées à la mise en œuvre du RGPD. Trois instances y sont identifiées (comité stratégique de sécurité, comité de pilotage de la sécurité, comité de suivi des actions récurrentes de sécurité).

La PGSSI précise qu'en cas de difficulté avérée entre les préconisations des services de Bordeaux Métropole et les services de la commune, au sujet d'un traitement de données à caractère personnel relevant de la commune, un arbitrage formalisé pourra être recherché auprès du Directeur Général des Services communaux et du Directeur Général des Services de Bordeaux Métropole. L'avis de l'Inspecteur Général des Services de Bordeaux Métropole pourra être également recherché. Le cas échéant, la CNIL pourra être interrogée.

## **V-h/ Auditabilité**

Le RGPD prévoit que chaque sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits y compris des inspections, par le responsable de traitement.

Dans cette optique, Bordeaux Métropole tiendra à disposition de la commune tous les documents (registre des traitements, registre des violations de sécurité, documentation technique...) afférents.

L'agent métropolitain, désigné « référent numérique » sera l'intermédiaire apte à expliquer et faciliter la compréhension des éléments techniques pouvant être sollicités par la commune à ce sujet.

#### **V-i/Sensibilisation des personnels**

Des campagnes de sensibilisation ciblées seront progressivement organisées par Bordeaux Métropole à compter du premier semestre de 2018, au profit de l'ensemble des agents des services communs. Ces sessions seront ouvertes aux agents communaux concernés par le RGPD.

Elles seront articulées avec l'information relative à la politique générale de sécurité des systèmes d'information.

Pour sa part, la commune s'assure que ses services disposent du niveau d'information et de sensibilisation requis pour la bonne application du RGPD.

#### **V-j/Limitation de la responsabilité contractuelle de Bordeaux Métropole**

Conformément aux cas de figures décrits à l'art **V-e/** supra, au titre du RGPD, il apparaît spécifiquement que la responsabilité du Président de Bordeaux Métropole, dans le cadre de la mutualisation du système d'information, peut ressortir, soit de la qualité de « responsable conjoint des traitements », soit de la qualité de « sous-traitant », vis-à-vis de chacun des traitements communaux s'appuyant sur le système d'information mutualisé.

Le système d'information mutualisé constitue un outil commun, qui doit tendre vers la meilleure qualité de services, et notamment la meilleure sécurité et la meilleure conformité aux règles de droit applicables. Il est tenu de procurer un service de confiance aux élus, agents et usagers.

Ce faisant, les parties conviennent expressément, aux termes des présentes, que tout processus de création ou d'acquisition d'un nouveau traitement de données à caractère personnel devra intervenir dans le respect du référentiel documentaire et notamment des règles et processus standard décrits aux termes de « fiches techniques ou de politiques spécifiques » ou autres documents techniques collectivement applicables aux utilisateurs du système d'information, tels que visés à l'article 6 des présentes et notifiés à la commune par courrier au directeur des services.

Ces règles et processus standard sont notamment destinées à permettre la bonne application du RGPD et une bonne sécurité du système d'information.

En cas de non-respect par la commune des processus standardisés prédéfinis et notifiés à celle-ci, Bordeaux Métropole dégage expressément toute responsabilité contractuelle et sera susceptible de demander à celle-ci, réparation de tout débours qui résulterait d'une mise en œuvre de traitements non conformes.

#### **V-k/Responsabilités afférentes aux traitements créés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent avenant**

Avant l'entrée en vigueur du présent avenant, ou au plus tard avant le 31 décembre 2018, la commune s'engage à faire réaliser et à fournir à Bordeaux Métropole, un état des lieux exhaustif des traitements communaux de données à caractère personnel antérieurs, ici appelés « traitements communaux antérieurs » transmis lors la mutualisation des services et encore actuellement utilisés pour son compte par des agents communaux ou des agents des services communs. Ce document aura valeur contractuelle.

Elle communiquera également les déclarations déjà réalisées auprès de la CNIL, ou la copie de son registre.

Il lui appartient de s'assurer que les traitements communaux antérieurs, clos, sont traités conformément aux dispositions de l'article 8 supra (Application du droit à l'effacement) et de déclarer l'arrêt de ceux-ci auprès du DPO.

Il est expressément convenu que la responsabilité de Bordeaux Métropole ne peut être recherchée à aucun titre que ce soit, concernant l'éventuelle non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs. La commune dédommagera en conséquence, Bordeaux Métropole, de tout débours ou préjudice qui pourrait résulter d'une non-conformité au RGPD des traitements communaux antérieurs concernés. Un plan d'action relatif aux traitements communaux antérieurs identifiés comme nécessitant une requalification prioritaire sera définie conjointement.

La responsabilité de Bordeaux Métropole est engagée dès lors qu'un traitement communal antérieur aura fait l'objet d'une évolution fonctionnelle demandée par la maîtrise d'usage, traitée par Bordeaux Métropole selon un processus normalisé décrit à l'article 6 des présentes.