

CONVENTION D'UTILISATION

SERVICE MON.OPINON

09/10/2020

DG Transformation digitale du SPF BOSA

TABLE DES MATIÈRES

1.	Conditions spécifiques	4
1.1	DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	4
1.1.1	Fonctionnement du service	4
1.2	Utilisation du service	8
1.2.1	Conditions d'accès au service	8
1.2.2	Plan pas à pas	8
1.2.3	Rôles et responsabilités liés au service	8
1.2.4	Coûts liés à l'utilisation du service	9
1.3	Sécurité	9
1.3.1	Sécurisation du service	9
1.3.2	Sécurisation de l'utilisateur final	10
1.3.3	Audit de sécurité	10
1.3.4	Traitement des données personnelles	10
1.3.5	Cookies fonctionnels	10
1.3.6	Autres cookies	11
2.	Niveaux de service	12

2.1	Période de service	12
2.2	Disponibilité	12
2.2.1	Disponibilité du service « MonOpinion »	12
2.2.2	Indisponibilité planifiée	12
2.2.3	Capacité et performance	12
2.3	Support	12
3.	Finalité	13
4.	Dispositions finales	13
4.1	Cycle de vie	13
5.	Parties et signature	14
6.	Terminologie	15

Convention D'utilisation

ENTRE

La Ville de Bruxelles, représentée par son Collège des Bourgmestre et Echevins, au nom duquel agissent Arnaud Pinxteren, Echevin de la Participation, et Luc Symoens, Secrétaire de la Ville en exécution d'une décision du Conseil communal du [DATE A PRECISER A LA SIGNATURE DE LA CONVENTION]

ci-après dénommée « l'utilisateur »

ET

La Direction Générale Transformation digitale du Service Public Fédéral Stratégie & Appui

ci-après dénommé « le SPF BOSA DG TD »

IL EST EXPOSE CE QUI SUIT :

Une convention d'utilisation est un document spécifique à un service qui stipule les obligations des parties liées à l'utilisation ainsi qu'à la mise à disposition d'un service spécifique du SPF BOSA DG TD. Il s'agit d'un document formel signé par les responsables du SPF BOSA DG TD et l'utilisateur qui souhaite utiliser le service. En signant une convention d'utilisation, l'utilisateur se déclare d'accord avec les conditions générales des services du SPF BOSA DG TD.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

1. Conditions spécifiques

1.1 DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1.1.1 Fonctionnement du service

DESCRIPTION

Le service en ligne de participation citoyenne « MonOpinion » a pour but d'offrir aux services publics, les différents outils de démocratie numérique permettant d'interagir avec l'ensemble des citoyens. L'objectif est de proposer des outils publics, fortement sécurisés, accessibles et inclusifs, basés sur des logiciels libres, intégrant les différentes sources authentiques via une authentification utilisant CSAM¹, le service d'authentification des administrations publiques.

Concrètement, la Direction Générale Transformation digitale du Service Public Fédéral Stratégie & Appui (ci-après, "SPF BOSA DG TD") met à disposition des institutions ou administrations (ci-après, "utilisateurs") une plateforme en ligne offrant un ensemble de solutions de participation citoyenne

¹ www.csam.be

numérique (ci-après « MonOpinion » ; « la plateforme » ou « le service ») que celle-ci peut alors proposer aux citoyens.

La liste des services standard liée au service reprise au point (caractéristiques) est mise à disposition de l'utilisateur dans un délai d'une semaine suivant la signature de la présente convention.

Pour les demandes de modification, personnalisation, ou d'amélioration de la solution : celles-ci devront faire l'objet d'une demande argumentées qui sera analysée par le SPF BOSA DG TD qui s'engage à un retour endéans les contraintes et les besoins de l'utilisateur.

Dans le cadre de ce service, la DG Transformation digitale (DG TD) peut notamment s'engager sur les aspects suivants :

- La mise à disposition d'une plateforme « MonOpinion » dédiée à chaque utilisateur ;
- Les conseils en communication et les moyens nécessaires à la mise en œuvre (assistance graphique, community management, gestion de projet, etc.) ;
- Le support, la maintenance et l'hébergement (en Europe) sont pris en charge et réalisés par le SPF BOSA ;
- Des conseils dans le cadre de la définition de processus participatifs en particulier lorsqu'ils impliquent des configurations spécifiques de la plateforme.
- La formation pour la prise en main et la gestion autonome de la plateforme ;

Dans le cadre de la présente convention les parties s'entendent sur la liste suivante des processus qui feront, si possible, l'objet d'un suivi par le « SPF BOSA DG TD »

- Donner des outils d'interaction (accompagnement) :
 - Mettre en place des organes d'interaction,
 - Mettre en place un accompagnement aux organes de la démocratie locale,
- Mettre à disposition des outils méthodologiques :
 - Développer des supports participatifs :
 - Composition d'un panel citoyen par projet,
 - Repenser les conseils consultatifs.

FONCTIONNEMENT

« MonOpinion » est développée sur base de Decidim², un logiciel open source de démocratie participative.

CARACTERISTIQUES

« MonOpinion » offre un éventail de “modules” et d’"espaces” permettant la création de fonctionnalités et de contenus.

² <https://decidim.org/>

Les espaces :

- Les **Concertations** : espace dédié à la mise en place d'un dispositif participatif borné dans le temps, avec des étapes (budget participatif, consultation classique avec récolte/vote de proposition par exemple, etc.).
- Les **Assemblées** : espace adapté aux gouvernances participatives à long terme. Les assemblées peuvent par exemple être utiles pour mettre en place un dispositif participatif interne à une organisation, lui permettant de créer des groupes de travail/sous-groupes via les sous-assemblées. Espace similaire aux concertations, mais non borné dans le temps.
- Les **Initiatives** ou **pétitions** : espace consacré aux initiatives citoyennes. Par initiative citoyennes ou pétitions, nous entendons, l'intervention des citoyens visant à promouvoir une certaine action d'intérêt général.

Les modules :

- **Proposition** : permet de créer un espace participatif permettant aux utilisateurs de poster une contribution/idée/proposition ; de voter pour les propositions ; de soutenir les propositions (équivalent du « Like ») ; de commenter les propositions ; de filtrer les propositions, etc.
- **Budgets** : permet de mettre en place un budget participatif après un dépôt de propositions par les utilisateurs ou par l'administrateur. Les utilisateurs peuvent ainsi voter pour différents projets, suivre le budget et son évolution, etc.
- **Suivi** : La fonctionnalité « Suivi » permet aux utilisateurs de suivre l'avancement des réalisations (à l'échelle globale, par catégorie et/ou par sous-catégorie) de l'action liée à une concertation.
- **Rencontres** : permet de mettre en avant un événement (atelier, réunion publique, débat, etc.) en indiquant sa date, sa localisation, sa description/objectifs et/ou en intégrant des visuels (affiches, « flyers », etc.) et d'organiser les inscriptions
- **Enquête** : permet de créer des enquêtes/formulaires/questionnaires et de choisir la manière d'y répondre : choix unique ; choix multiple ; réponse courte ; réponse longue ; tri dans l'ordre souhaité. Cette fonctionnalité permet ainsi de facilement mettre en place un formulaire d'inscription, un questionnaire ou une enquête se prêtant au format.
- **Actualités** : permet d'organiser une section de type « blog » sur la plateforme, permettant aux utilisateurs de commenter les différents articles et à l'administrateur de communiquer.
- **Débats** : permet de conduire des débats libres initiés par l'administrateur et/ou par les utilisateurs à travers un fil de commentaire.
- **Page** : permet de créer et éditer des pages renseignant l'utilisateur sur l'administrateur de la plateforme, la concertation en cours, les méthodes de participation, les objectifs, etc.
- **Tirage au sort** : permet de tirer au sort de façon aléatoire des candidatures/propositions. Elle peut par exemple être utile pour créer des assemblées tirées au sort.

Authentification :

- Lorsque le processus participatif impose de voter et/ou de signer, BOSA TD impose une authentification forte de utilisateurs via CSAM afin qu'ils puissent accéder de manière sécurisée à la plateforme « MonOpinion » ainsi qu'aux diverses sources authentiques de l'état (via les services du *Federal Service Bus* (FSB))
- En dehors des processus participatifs imposant un vote et /ou une signature, un mode moins contraignant (voir libre) d'accès à la plateforme sera envisageable ;
- Le support aux utilisateurs finaux est assuré par l'équipe de support de CSAM³.

Intégration avec les sources Authentiques via le FSB : Le registre national

- Ce service permet la consultation du Registre National et du Registre Bis sur base du numéro d'identification du Registre National ou du numéro d'identification du Registre Bis en vue d'obtenir les données de base d'une personne.
- Le service vérifie l'origine du numéro de la personne.
 - Si le numéro fourni est le numéro national ==> les données sont récupérées à partir du registre national.
 - Si le numéro fourni est le numéro du registre bis ==> les données seront récupérées à partir de la base de données de la banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
- L'opération "getPerson" rapatrie les données suivantes :
 - Le numéro matricule,
 - Le nom,
 - Le(s) prénom(s),
 - Le sexe,
 - La nationalité,
 - Le lieu et date de naissance,
 - Le lieu et la date de décès,
 - L'état civil,
 - La dernière adresse officielle (facultative)
 - La vérification des droits de votes

À noter : la consultation des données contenues dans le Registre national est soumise à **une autorisation du comité sectoriel compétent.**

Cette démarche est à l'initiative et est la responsabilité l'utilisateur, qui doit en prouver la finalité et la proportionnalité.

³ <https://sma-help.fedict.belgium.be/fr>

1.2 Utilisation du service

1.2.1 Conditions d'accès au service

L'utilisateur doit au préalable disposer d'une équipe capable de mettre en œuvre des projets de participation citoyenne (autant en termes de communication que de gestion de projet) et avoir une idée claire du type de processus participatif qu'il souhaite proposer à ses citoyens.

1.2.2 Plan pas à pas

1. Envoi d'une **lettre d'intention** pour toute nouvelle plateforme au Directeur du **Département de Démocratie Numérique, Interactions Citoyennes & Accessibilité de la DG TD.**
2. Définition conjointe des éléments suivants :
 - La composition des membres du comité de suivi et fréquence des réunions de statut.
 - Les facteurs clés de succès qu'il faut définir sur base de ces objectifs (ce qui permettra de mesurer ceux-ci et donc de définir les conditions de succès) ;
 - La manière de mesurer ces facteurs clés de succès ;
3. La participation de la DG TD en tant qu'expert, au sein du comité d'accompagnement (si existant) mis en place par l'utilisateur afin d'assurer le suivi stratégique du projet.

1.2.3 Rôles et responsabilités liés au service

- **Délimitation de la responsabilité**

L'utilisateur est responsable des aspects fonctionnels, techniques et juridiques de ses processus de participations citoyennes et de la conformité au cadre légal des services et opérations qu'il offre en ligne.

Le SPF BOSA DG TD est responsable de la mise à disposition (et ce dans les délais conjointement convenu) d'une plateforme « MonOpinion » adaptée aux besoins de l'utilisateur et ce sur les aspects suivants :

- L'implémentation des fonctionnalités ainsi que l'ensemble des modules et espaces listés au point XXX
- La mise en place de l'univers graphique et implémentation de la charte graphique Faire Bruxelles
- La formation à la prise en main de la plateforme
- L'hébergement et la mise en ligne

Le SPF BOSA DG TD n'assume aucune responsabilité concernant le contenu mis en ligne par l'utilisateur, ainsi que les services de prestataires de services externes qui seront effectués sur la plateforme.

En début de mission, il sera conjointement établi entre les parties les délais de réalisation et de livraison, échéancier, planning.

Pour un certain nombre de projets de démocratie numérique, il sera nécessaire de créer ou adapter le cadre juridique afin de rendre possibles les processus participatifs ou la récolte de certaines données auprès de sources authentiques au sein de l'Administration. Cela relève de la responsabilité des utilisateurs.

- **Rôles et responsabilités pendant la phase de développement et pendant l'exploitation du service**

En collaboration avec la DG TD, l'utilisateur est responsable et doit s'assurer que la plateforme soit créée conformément à la législation applicable.

En particulier à propos de la législation applicable en termes d'accessibilité des sites web publics, de la confidentialité des données personnelles, de la gestion des cookies.

L'utilisateur est responsable de l'utilisation correcte des services offerts via la plateforme ainsi que des informations qui s'y trouvent.

L'utilisateur s'engage à signaler clairement aux utilisateurs finaux que les responsabilités précédentes sont des responsabilités incombant à l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à n'apporter aucune modification aux logiciels mis à disposition par le prestataire de services.

Le SPF BOSA DG TD fait office de contact administratif et technique avec le prestataire de services.

Le SPF BOSA DG TD est adjudicateur et est par conséquent la seule autorité responsable pour modifier le service visé à l'article 1.1.1 et prendre des décisions sur d'éventuels problèmes qui se poseraient lors de l'exécution, à l'exception des différends entre le prestataire de services externe et des utilisateurs participants concernant le service fourni et/ou concernant des contestations entre ceux-ci.

- **Collaboration et échange d'informations**

L'utilisateur recevra la formation et les directives relatives au fonctionnement et à l'utilisation du service.

- **Standards et mesures de sécurité techniques**

Les utilisateurs respecteront les directives techniques et de sécurité qu'ils reçoivent de la DG TD et du prestataire de services concernant le service. Cependant, la responsabilité finale de la sécurité et de la gestion des risques incombe toujours à l'utilisateur.

1.2.4 Coûts liés à l'utilisation du service

L'utilisation des services « MonOpinion » de BOSA TD est gratuite.

1.3 Sécurité

1.3.1 Sécurisation du service

L'accès à la plateforme est sécurisé via l'authentification CSAM.

La plateforme utilise le protocole https, ce qui permet d'authentifier la plateforme et cela signifie que les données échangées entre le navigateur de l'utilisateur final et le serveur sont sécurisées.

La plateforme utilise le protocole https, ce qui permet d'authentifier la plateforme et cela signifie que les données échangées entre le navigateur de l'utilisateur final et le serveur sont sécurisées.

1.3.2 Sécurisation de l'utilisateur final

La sécurité et le contrôle d'accès des utilisateurs finaux doivent être assurés par l'utilisateur en personne.

L'utilisateur est conscient qu'il a peut-être affaire à des informations confidentielles, ce qui l'oblige à les traiter en tant que telles et à respecter la législation applicable. Dans ce cadre, il ne peut notamment pas transmettre ces informations à des tiers sans autorisation spécifique.

1.3.3 Audit de sécurité

Dans un souci d'amélioration continue, des tests de sécurité sont réalisés sur la plateforme sur base régulière par un prestataire de service externe.

1.3.4 Traitement des données personnelles

Il est possible de consulter les processus/ participations sur « MonOpinion » sans devoir communiquer ses données personnelles, il faut toutefois s'enregistrer afin de participer, voter, contribuer. Le citoyen n'est pas dans l'obligation de communiquer ses données à caractère personnel. S'il ne le fait pas, il ne pourra pas utiliser certaines fonctionnalités de la plateforme.

Dans le cas d'une authentification avec CSAM, au moment de l'enregistrement de l'utilisateur final, le système peut interroger le Registre National afin de recueillir certaines informations telle que : les noms, prénoms, région de résidence et âge, en fonction de l'autorisation demandée/reçue. L'accès au registre national nécessite une demande unique de la part de l'utilisateur auprès du SPF Intérieur.

En vue de son identification en tant que participant à la plateforme, le citoyen doit également indiquer son pseudonyme et son adresse e-mail. Facultativement, il peut communiquer les données suivantes : sa photo, son site internet personnel et « à propos de moi ».

Les données des utilisateurs de la plateforme sont conservées tant que les utilisateurs ont un compte sur la plateforme.

Pour toute action nécessitant un vote et/ou une signature, l'utilisateur final doit s'identifier. Les identifications sont journalisées. Ces identifications (adresse IP, heure, demande et niveau d'authentification) sont conservées jusqu'à deux ans après la connexion et sont ensuite détruites. Le FSB conserve un audit trail de ces identifications⁴

1.3.5 Cookies fonctionnels

« MonOpinion » utilise des « cookies », à savoir de petites parties d'information qui sont enregistrées sur l'ordinateur du visiteur par son navigateur.

⁴ <https://dtservices.bosa.be/fr/Services/FSB/FAQ#50693>

Pour les visiteurs qui ne sont pas enregistrés, il n'y a qu'un cookie de session temporaire qui n'est pas lié à son identité.

Voici une liste des cookies que nous utilisons systématiquement et une explication de leur utilité.

Nom	Durée de conservation	But
Decidim_aws_session	Le temps de la session	Cookie de session pour rediriger vers le même serveur qui dure le temps de la session.
Decidim-cc	1 an	Indique à la plateforme si vous acceptez les cookies ou non.

1.3.6 Autres cookies

MonOpinion est compatible avec la directive cookies et avec la Directive GDPR qui impose l'approbation préalable des visiteurs. En aucun cas des informations ne peuvent être transférées avant accord des visiteurs de la plateforme.

D'autres cookies seront à mentionner dans le cas par exemple de l'utilisation d'outil de récolte de statistiques open source.

2. Niveaux de service

2.1 Période de service

Le service « MonOpinion » est disponible 24h/24 et 7j/7.

2.2 Disponibilité

2.2.1 Disponibilité du service « MonOpinion »

La DG TD prête une attention particulière à une très bonne disponibilité du service et vise une disponibilité de 99,50% 24h/24, 7j/7.

2.2.2 Indisponibilité planifiée

En cas de mise à jour majeure, environ tous les deux mois, la DG TD communiquera à l'utilisateur, par e-mail à l'adresse convenue, la date, l'heure et l'impact de cette mise à jour au plus tard 3 jours ouvrables avant la mise à jour.

2.2.3 Capacité et performance

Dans un souci d'amélioration continue, des tests de performance sont réalisés sur la plateforme sur base régulière par un prestataire de service externe.

2.3 Support

Les utilisateurs adressent leurs questions de support à la personne de contact de la DG TD.

3. Finalité

La convention d'utilisation est conclue pour un service bien déterminé (voir liste page 1), et ce, dans un but (« finalité ») bien défini. Pour chaque nouvelle finalité, il convient de conclure une nouvelle convention.

4. Dispositions finales

Pour l'exécution du présent protocole, toute communication officielle se fera :

- *Pour la Ville*, auprès du Collège des Bourgmestre et Echevins, Hôtel de Ville, Grand-Place, 1000 Bruxelles.
- *Pour le SPF BOSA DG TD*, auprès de Monsieur Patrick Berckmans, Directeur Démocratie Numérique, Interactions Citoyennes & Accessibilité, SPF Stratégie & Appui – DG Transformation digitale, Boulevard Simon Bolivar, 30, 1000 BRUXELLES.

Afin de promouvoir la rapidité des échanges pratiques entre parties, chaque partie désigne une/des personne(s) de référence chargée(s) de recevoir toute information ou communication relative à l'exécution des obligations visées par le présent protocole.

Dans les 15 jours calendriers de l'entrée en vigueur de ce dernier, chaque partie communique aux autres le nom, le numéro de téléphone direct et l'adresse mail de(s) la personne(s) de contact.

En cas de changement de(s) personne(s) de contact, les autres parties en sont informées par écrit sans délai.

4.1 Cycle de vie

À tout moment, l'utilisateur a la possibilité de mettre fin au contrat, pour quelle que raison que ce soit, sans indemnité, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé.

Il est possible que, pendant la durée de la convention, certains éléments du service soient arrêtés et remplacés par d'autres.

L'utilisateur aura à ce moment-là le choix d'utiliser ou non le nouveau service. L'utilisateur sera informé de ces éventuels changements et de leurs impacts 6 mois avant la mise en œuvre de ces derniers.

La présente convention est conclue sous la condition résolutoire de la suspension et/ou de l'annulation par l'autorité de tutelle dont dépend l'utilisateur et de la délibération de l'organe approuvant la présente convention.

5. Parties et signature

Le **service MonOpinion** est offert à l'utilisateur par le la DG TD du SPF BOSA.

L'utilisation du service est soumise aux conditions générales, à la présente convention d'utilisation, en ce compris l'accord sur les niveaux de service, ainsi qu'aux directives techniques et autres de la DG TD concernant le service.

En signant la présente convention d'utilisation, l'utilisateur se déclare d'accord avec les conditions générales des services de la DG TD du SPF BOSA.

Arnaud Pinxteren, Echevin de la Participation
Luc Symoens, Secrétaire de la Ville
Date + signature

6. Terminologie

CSAM

CSAM offre une solution globale couvrant tous les aspects de la gestion des identités et des accès pour les services publics en ligne. Parmi les services de CSAM, le FAS (*Federal Authentication Service*) permet de gérer l'identification et l'authentification des utilisateurs. Plus d'informations sur : <https://www.csam.be> .

Comité de suivi⁵

Un comité de suivi est le groupe de dirigeants chargé de veiller au bon fonctionnement d'un projet au sein d'une entreprise.

Pour améliorer le suivi d'un projet et valider les choix stratégiques, il se constitue une équipe transversale au projet : le comité de suivi. Le comité de suivi est généralement constitué d'un membre de chaque métier impliqué dans le projet (exemple : le directeur recherche, le directeur production, le directeur financier pour un projet d'industrialisation d'un nouveau produit).

Ce comité peut s'appuyer sur l'analyse de métriques issues des activités du projet.

Un comité de suivi peut être créé pour :

- Planifier les dates-clés du projet ;
- Analyser les options proposées par le chef de projet ;
- Décider des orientations stratégiques, des actions à entamer sur un processus de :
 - Diminution des coûts,
 - Suivi du projet,
 - D'amélioration des processus qualité.

Comité d'accompagnement

Le comité d'accompagnement est composé de personnes de confiance qui ont une expertise reconnue qui se réunissent pour donner leur opinion sur la décision à prendre.

Utilisateurs

Les utilisateurs sont les autorités et les institutions assumant des missions d'intérêt général – pour leurs missions d'intérêt général – ou toute entité autorisée par la DG TD du SPF BOSA, qui souhaitent faire appel au service et offrir les solutions de participation citoyenne de ce dernier aux utilisateurs finaux.

Utilisateurs finaux

Les citoyens qui souhaitent prendre part à une participation citoyenne.

Prestataire de services

Fournisseur qui propose la plateforme « MonOpinion », appelée « le service ».

Service

Le service « MonOpinion » visé dans cette convention qui englobe un éventail de solutions de participation citoyenne en ligne.

⁵ Source: https://fr.wikipedia.org/wiki/Comit%C3%A9_de_pilotage