



## Convention de délégation de gestion de la Startup d'État « SignalConso »

### Entre

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF),  
Adresse : 59, boulevard Vincent-Auriol - 75703 Paris Cedex 13,  
Représentée par Mme Virginie BEAUMEUNIER, Directrice générale,  
Ci-après dénommée « le délégant » ou « la DGCCRF » ;

### Et

La Direction Interministérielle du Numérique (DINUM)  
Adresse : 20 avenue de Ségur – TSA 30 719 75 334 PARIS Cedex 07,  
Représentée par Nadi Bou Hanna, Directeur interministériel du numérique,  
Ci-après dénommée « le délégataire » ou « la DINUM » ;

Vu le décret 2004-1085 du 14 octobre 2004 modifié relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État  
et le décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 modifié relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ;

Vu le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'État  
et à la Direction interministérielle du numérique, notamment son article 6 ;

Vu la convention n° 2021-FTM-06 du 18 février 2021 conclue entre le Secrétariat général du ministère de  
l'Économie, des Finances et de la Relance (MEFR), et la DGCCRF ;

## Préambule

beta.gouv.fr est un programme qui aide les ministères et autres partenaires publics à construire des services numériques simples, faciles à utiliser, à l'impact maximal. Il est animé principalement au sein de la DINUM.

beta.gouv.fr constitue des équipes pluridisciplinaires dont personnes expertes du numérique et d'un ou plusieurs agents publics issus de l'administration partenaire, agissant en qualité d'« intrapreneur(s) ». Ces équipes suivent une démarche de conception de service numérique centrée sur les besoins des utilisateurs, surnommée « approche Startup d'État ». Au sein d'un incubateur, les équipes investiguent le problème identifié pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs (« phase d'investigation »), puis construisent une première solution minimale pour expérimenter et vérifier son utilité réelle sur le terrain (« phase de construction »). En cas d'utilité avérée, le service s'améliore, s'étend à de nouveaux périmètres et se déploie (« phase d'accélération ») pour ensuite trouver une structure d'accueil propice à sa pérennisation (« phase de consolidation » ou « phase de transfert »).

La DGCCRF a mis en place une plateforme de recueil des signalements de consommateurs, SignalConso, grâce à laquelle le consommateur peut signaler à l'administration un problème rencontré avec un commerçant, tout en offrant la possibilité au professionnel de corriger la situation. Pour le citoyen, il s'agit d'un outil permettant d'obtenir une résolution plus rapide des problèmes qu'il rencontre dans ses actes de consommation, de contribuer à l'amélioration des pratiques des entreprises, et de simplifier et accélérer la relation à l'administration. Cela permet également une approche renouvelée de l'action de l'administration, reposant sur la responsabilisation de l'entreprise tout en permettant l'intervention de la DGCCRF lorsque cela est requis.

Pour mettre en œuvre cette plateforme, la DGCCRF a souhaité, depuis 2018, en s'appuyant sur sa direction des systèmes d'information, se doter d'une Startup d'État. Afin de bénéficier de son expertise, le porteur du projet s'appuie sur la DINUM pour l'accompagnement de cette startup.

Il a été convenu ce qui suit :

## Article 1er : Objet de la délégation

La présente convention a pour objet de définir la répartition des rôles et les modalités de participation financière de la DGCCRF et de la DINUM afin d'accélérer le service numérique SignalConso ayant pour objectif de faire baisser le nombre d'anomalies rencontrées par les consommateurs, en suivant l'approche documentée sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/>.

Conformément à l'article 2 du décret n°2004-1085 du 14 octobre 2004 visé en référence, la présente convention précise les obligations respectives des parties et les modalités d'exécution financière de l'action.

Pour assurer ses missions, la DGCCRF autorise la DINUM à consommer, sur l'unité opérationnelle (UO) 0218-CESG-CMOD « Modernisation » du BOP « Secrétariat général » du programme 218, les crédits hors titre 2 attribués par le Secrétariat général du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (MEFR) à la DGCCRF sur le Fonds de transformation ministériel du Secrétariat général (FTM) et destinés au fonctionnement de SignalConso.

Cette autorisation couvre les opérations de dépenses liées à la phase d'accélération du service visé par la présente convention. Plus particulièrement, la DGCCRF confie à la DINUM, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, la réalisation de l'ordonnancement des dépenses et des recettes, pour le projet désigné et dans la limite des montants qu'elle lui notifie, de l'unité opérationnelle (UO) 0218-CESG-CMOD « Modernisation » du BOP « Secrétariat général » du programme 218. En cours de gestion, ce montant pourra être modifié par courrier ou courriel du délégant au délégataire, en fonction du déroulement des projets sélectionnés et du dialogue de gestion relatif au pilotage du FTM.

Le pilotage des autorisations d'engagement (AE) et des crédits de paiement (CP) de l'unité opérationnelle (UO) 0218-CESG-CMOD « Modernisation » du BOP « Secrétariat général » du programme 218, ainsi que la mise à disposition des crédits du programme 218 vers ladite unité opérationnelle, relève du secrétariat général du MEFR, en application de la convention de délégation de gestion n°2021-FTM-06 visée supra.

La délégation précise également le montant alloué au projet et les imputations budgétaires et analytiques à renseigner dans CHORUS.

## Article 2 : Obligations de la DGCCRF

La DGCCRF s'engage à :

- respecter le manifeste du programme [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) pour l'émergence de services publics numériques, détaillé sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/manifeste> ;
- nommer un ou une agent public au rôle d'« intrapreneur » dans les conditions détaillées sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/intrapreneurs> ;
- désigner une ou un « sponsor » de haut niveau dans les conditions détaillées sur la page <https://beta.gouv.fr/approche/sponsors> ;
- faciliter les échanges entre la Startup d'État et les parties prenantes qui pourraient lui être utiles : usagers dont les associations, enquêteurs, SICCRF...
- fournir, en temps utile, tous les éléments de suivi budgétaire dont la DINUM a besoin ;
- adresser une copie du présent document au contrôleur budgétaire et comptable ministériel auprès du ministère de l'Économie, des Finances, et de la Relance dont il relève.

### **Article 3 : Obligations de la DINUM**

La DINUM s'engage à :

- intégrer l'équipe du service visé par la présente convention à la communauté beta.gouv.fr : accès aux outils partagés, aux ateliers de partage d'expérience, aux formations et aux différentes ressources transverses proposées (aide juridique, expertise en matière de sécurité, d'accessibilité, d'expérience utilisateur, de droit du numérique, etc.) ;
- utiliser les supports contractuels à sa disposition pour accompagner, mettre en œuvre et garantir l'amélioration continue du service visé par la présente convention, au travers des prestations d'accompagnement, de coaching, de développement, de déploiement, d'expertise UX/UI, de webdesign, etc. ;
- en particulier, accompagner l'équipe en garantissant le coaching de la Startup d'État et en assurant le développement informatique de façon agile, au plus près des besoins de la DGCCRF et des utilisateurs du service, et la priorisation des travaux pilotée par l'impact du service sur le réel ;
- dans l'utilisation de ces supports contractuels, à assurer les actes de gestion permettant de consommer les AE et les CP, hors titre 2, de l'UO mentionné à l'article 1 dans le respect des règles budgétaires et comptables ;
- assurer, dans le respect des règles de la commande publique en vigueur, de la passation, de la signature et de l'exécution des marchés et conventions qui s'avèrent nécessaires à la réalisation du projet susvisé ;
- fournir toutes les informations nécessaires au délégant. Il rend compte de sa gestion au délégant et répond à chaque demande ponctuelle du délégant portant sur l'état d'avancement de l'exécution des crédits.
- adresser une copie du présent document au contrôleur budgétaire et comptable ministériel des services du Premier ministre dont il relève.

### **Article 4 : Déroulement des travaux**

Les travaux sont organisés sous le pilotage d'un comité d'investissement organisé tous les six mois pour évaluer les résultats obtenus par chaque équipe incubée et pour déterminer la suite à donner. Ce comité d'investissement est présidé par le représentant de la DGCCRF. La DINUM participe à ce comité d'investissement.

Les codes sources documentés seront publiés en *open source* conformément aux orientations de la circulaire du Premier ministre 5608/SG du 19 septembre 2012 relative aux orientations pour l'usage des logiciels libres dans l'administration. La DINUM fournira à la DGCCRF les bases de données, la documentation, les dossiers CNIL éventuels, les dossiers d'homologation RGS et tous les éléments permettant de poursuivre les partenariats engagés sur les développements existants ou à venir.

Une vigilance particulière devra être accordée par l'ensemble des parties prenantes au respect des règles de protection des données à caractère personnel. La DGCCRF est responsable du traitement qui sera effectué dans le cadre de la présente convention, la DINUM assurant un rôle de sous-traitant selon la répartition présentée dans le tableau en annexe 1.

Les partenaires s'engagent à respecter les bonnes pratiques recommandées par la DINUM en matière de conception de services numériques, et notamment :

- mesurer et diffuser l'impact des services développés par l'intermédiaire d'une page internet présentant les statistiques du service ;
- organiser régulièrement des ateliers d'analyses de risques en suivant la démarche recommandée par la DINUM et l'ANSSI<sup>1</sup> ;
- pour les services nécessitant d'authentifier des usagers, prévoir l'intégration de France Connect<sup>2</sup> ;
- suivre les recommandations de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne telles que décrites sur <https://observatoire.numerique.gouv.fr/> ; pour les démarches en ligne, prévoir l'intégration du bouton "Je Donne Mon Avis"<sup>3</sup>.

## Article 5 : Exécution financière de la délégation

La DGCCRF s'engage à fournir, en temps utile et notamment en fin de gestion, tous les éléments de prévision et de suivi budgétaire demandés par la DINUM. En particulier, les intrapreneurs fournissent à l'équipe de la DINUM en charge du programme beta.gouv.fr toutes les informations utiles à la passation des commandes et à la validation des services faits.

Dès la signature de la présente convention, la DGCCRF procède aux demandes de paramétrage d'habilitations de CHORUS auprès de l'agence pour l'informatique financière de l'État ;

La DINUM est chargée, en sa qualité de pouvoir adjudicateur, de la passation, de la signature et de l'exécution des actes juridiques (marchés publics, accords-cadres, conventions, etc.) nécessaires au développement des services numériques visées par la présente convention.

Pour assurer ses missions, la DINUM se voit confier par la DGCCRF la gestion de crédits rattachés à l'unité opérationnelle (UO) 0218-CESG-CMOD.

La DGCCRF fournit en temps utile tous les éléments d'information dont la DINUM a besoin pour l'exercice de sa délégation, notamment les références d'imputation de la dépense et tout élément relatif à la certification du service fait.

Références Chorus	
Unité opérationnelle :	0218-CESG-CMOD
Axe ministériel :	DINUM SignalConso
Projet analytique ministériel (PAM)	07-FIN-21800032425

<sup>1</sup> <https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2018/11/guide-securite-numerique-agile-anssi-pa-v1.pdf>

<sup>2</sup> <https://franceconnect.gouv.fr/partenaires/>

<sup>3</sup> <https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Int%C3%A9gration%20du%20bouton%20MonAvis>

Domaine fonctionnel :	0218-08
Centre financier :	0218-CESG-CMOD
Activité :	021813010101 « Projets de modernisation »
Centre de coût :	ENTCC00075

La DINUM est chargée de retranscrire les opérations de dépenses dans le système d'informations financier de l'État CHORUS, en lien avec le centre de services partagés financiers des services du Premier ministre.

Le comptable assignataire de la dépense est le contrôleur budgétaire et comptable ministériel (CBCM) des services du Premier ministre. Une copie de la convention est transmise au CBCM des services du Premier ministre et au CBCM du ministère de l'Économie, des Finances, et de la Relance.

La DINUM s'engage à rendre compte à la DGCCRF au terme de la convention des dépenses réalisées et de l'avancement des travaux et à présenter à cette occasion les prévisions de commande et de consommation du budget.

La somme des crédits engagés par la DINUM ne pourra dépasser la limite du montant alloué par la DGCCRF. En cas d'insuffisance des crédits, la DINUM informe la DGCCRF sans délai. A défaut d'ajustement de la dotation, la DINUM suspend l'exécution de la délégation. Dans l'hypothèse où les crédits mis à disposition par la DGCCRF ne seraient pas entièrement consommés par la DINUM, celui-ci s'engage à en informer la DGCCRF dans les meilleurs délais.

#### **Article 6 : Modification du document**

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, fait l'objet d'un avenant de droit dont un exemplaire est transmis au contrôleur budgétaire et comptable ministériel du Premier ministre et du ministère de l'Économie, des Finances, et de la Relance.

#### **Article 7 : Durée et résiliation de la convention**

La présente convention prend effet à sa date de signature. Sa durée est celle de la convention de délégation de gestion n° 2021-FTM-06.

La période d'effet de la convention couvre l'engagement des dépenses, la réalisation des prestations et le paiement des dépenses effectuées dans le cadre de la délégation de gestion sur l'UO et le PAM.

De plus, la durée d'exécution du ou des bon(s) de commande sur marchés, passé(s) dans le cadre de cette convention, devra être conforme aux règles édictées dans le marché utilisé.

Conformément à l'article 5 du décret 2004-1085 du 14 octobre 2004 visé en référence, il peut être mis fin à tout moment à la délégation de gestion par l'une des parties, sous réserve du respect d'un préavis de trois mois.

La résiliation de la convention entraîne de plein droit la résiliation des services associés.

### **Article 8 : Publication de la délégation**

La présente convention sera publiée selon les modalités propres de chaque département ministériel concerné, conformément à l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004. Elle sera notamment publiée sur le site [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr) géré par le service d'information du gouvernement ([www.gouvernement.fr/publications-officielles/delegations-de-gestion](http://www.gouvernement.fr/publications-officielles/delegations-de-gestion)) et par la DINUM sur la plateforme [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr).

Fait en deux exemplaires à Paris, le 8 mars 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of vertical and diagonal strokes, followed by a long horizontal line extending to the right.

Pour la Direction interministérielle du numérique

Pour la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

,

## Annexe 1 : tableau de répartition des responsabilités RGPD

	DINUM	DGCCRF
Respect de la vie privée (DPD, registre et conformité générale)	Obligation de transparence et de traçabilité et mise en œuvre des principes de <i>privacy by design</i>	Mise en œuvre du cadre juridique en vigueur et notamment les textes*, la désignation du DPD, la tenue du registre des traitements.  Obligation de transparence et de traçabilité et instructions pour la mise en œuvre des principes de <i>privacy by design</i> *
Données traitées dans le cadre du téléservice	Mise en œuvre du traitement pour les seules finalités, destinataires, durées de conservation... fixés par le partenaire	Détermination des finalités, destinataires, durées de conservation...  Fourniture des données nécessaires à la réalisation du traitement
Sécurité du traitement et confidentialité (organisationnel)	Obligation de confidentialité des agents et sous-traitants.  Assurer que seuls les agents habilités ont accès aux données traitées.  Mise en œuvre des mesures de sécurité déterminées par le partenaire	Analyse de risques et détermination de mesures à prendre pour les couvrir ou les atténuer*  Obligation de confidentialité des agents et sous-traitants.  Assurer que seuls les agents habilités ont accès aux données traitées.
Violation de données	Obligation d'alerte, d'assistance et de conseil, sans délai : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notification de toute violation de données selon la procédure définie par le responsable de traitement.</li> <li>• Mise en œuvre de toute mesure garantissant un niveau de sécurité adapté aux risques.</li> </ul>	Définition de la procédure de notification en cas de violation de données*.  Obligation de tenir le registre des incidents de sécurité.  Obligation d'information (de la CNIL et, le cas échéant, des personnes concernées) pour toute compromission détectée (agent, sous-traitant, réseau)
Sécurité des systèmes d'information	Mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires susceptibles de garantir la confidentialité du traitement et l'intégrité des données traitées, y compris auprès de ses sous-traitants (anonymisation, hébergement, gestion des habilitations...)	Analyse de risque et homologation RGS  Partage des pratiques mises en œuvre habituellement dans la direction.  Participation à l'analyse de risque et homologation RGS  [Garantie que les mêmes mesures de sécurité sont mises en œuvre en interne (accès aux données, export...) par la direction ou ses sous-traitants.]



Droits des personnes	<p>Accompagnement à la formalisation de l'exercice des droits.</p> <p>Mettre en œuvre le devoir d'information et les droits des personnes selon les modalités prévues par le responsable de traitement.</p>	<p>Devoir d'information des personnes concernées</p> <p>Fixation du cadre applicable (nature des droits, exception au cadre général de la protection des données) ;</p> <p>Déterminer les modalités d'exercice des droits.</p>
Transfert (ou arrêt) de la start-up	<p>Le cas échéant, transfert des données au partenaire et, de façon générale, suppression de l'ensemble des données transférées et destruction des copies</p>	<p>Assurer en interne tout le volet sécurité du SI si transfert de la start-up au responsable de traitement.</p>
Sous-traitance	<p>Information préalable des sous-traitants mobilisés par la DINUM dans le cadre du projet. Engagement de confidentialité</p> <p>Veiller à ce que les sous-traitants soient sensibilisés à la protection des données.</p>	<p>Information préalable des sous-traitants mobilisés par le responsable de traitement dans le cadre du projet. Engagement de confidentialité</p> <p>Veiller à ce que les sous-traitants soient sensibles à la protection des données.</p>
Travaux de conformité (mentions d'information, analyse d'impact, mentions légales et CGU)	<p>Fournit l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de la documentation.</p>	<p>Rédaction de l'ensemble de la documentation*.</p> <p>Demande d'avis à la DINUM avant la publication de tout texte juridique relatif au traitement*</p>
Audits	<p>Se rendre disponible aux sollicitations des auditeurs.</p> <p>Proposer des mesures de contingences, indiquer la faisabilité et les prioriser.</p>	<p>Supervision du traitement et réalisation des audits nécessaires (RGS, RGAA, ...)</p>
Territorialité	<p>Engagement à traiter les données à caractère personnel sur le territoire national ou européen.</p>	
RH	<p>Mobilisation des personnels susceptibles de participer à la bonne sécurisation du projet.</p>	<p>Mobilisation des personnels susceptibles de participer à la bonne sécurisation du projet.</p>