

CHARTRE DE PARTENARIAT
régissant les rapports entre Civitas et l'A.C.T.U.
nouvelle rédaction Assemblée générale 2003

L'an deux mil trois, et le 17 octobre,

Entre

Monsieur Benoit de RODELLEC, Président Directeur Général de la société CIVITAS, dont le siège social se situe Immeuble Le Rond Point, 5, boulevard de l'Oise à CERGY-PONTOISE (95031),

Et

Monsieur Francis KUHN, Président de l'association des collectivités territoriales et établissements publics utilisateurs Civitas, dûment autorisé aux présentes par décision de l'Assemblée générale ordinaire du même jour,

Ci-après désignés par les termes "Civitas" et "L'Actu",

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

L'Actu regroupe un grand nombre de collectivités et établissements publics utilisateurs des solutions logicielles conçues par la société Civitas.

Une collaboration s'est établie dès l'origine entre l'Actu et Civitas, notamment dans le cadre du développement de la solution en cours d'étude.

Cette collaboration s'est poursuivie sur le plan de la formation, de l'évolution des modules, de la maintenance, par la mise en place de commissions techniques et de groupes experts, d'échanges lors des réunions du conseil d'administration, dans le cadre des réunions Tour de France organisées par Civitas en présence de l'Actu, et lors des assemblées générales annuelles de l'association, permettant un large échange entre utilisateurs et éditeur.

La charte de partenariat a pour but de formaliser les relations qui se sont développées entre Civitas et l'Actu, de définir l'esprit d'échange et de travail entre les deux partenaires, les objectifs qu'ils se fixent, ainsi que les moyens d'y parvenir.

Elle pose également le principe de l'implication de l'utilisateur final dans l'ensemble des processus d'élaboration de ses outils.

Définitions

La charte générale : elle fixe le cadre des activités de partenariat :

- participation active de l'Actu à la réflexion stratégique et aux orientations de Civitas
- participation active de Civitas à l'assemblée générale annuelle de l'Actu
- devoir d'information réciproque
- constitution et fonctionnement des groupes de travail (commissions techniques - groupes experts)
- « packaging » des produits et maintenance
- pérennité des solutions - garanties.

Réflexion stratégique et orientations de Civitas et de l'Actu

Civitas s'engage à convier le bureau de l'Actu à au moins une réunion annuelle, au cours de laquelle seront exposés :

- la situation financière et juridique de la société, ses effectifs et l'organisation,
- le bilan de l'année écoulée sur le plan de l'activité, avec comparaison entre les objectifs initiaux et les résultats obtenus,
- les objectifs de l'année à venir et les moyens d'y parvenir. Dans ce cadre est prévue l'information annuelle de la part de Civitas sur son potentiel de développement ainsi que sur les grandes lignes de son plan de production pour l'ensemble des progiciels existants ou à créer,

- les principales évolutions dans les procédures relatives aux échanges ou à la communication entre CIVITAS et ses clients.

Les membres du bureau de l'Actu auront la possibilité de formuler des observations sur ce compte-rendu.

Au cours de cette réunion de travail entre Civitas et l'Actu, un bilan de l'activité de l'association autour de la solution Civitas sera présenté ; il intégrera :

- le bilan des formations,
- le bilan des commissions techniques,
- le bilan des demandes d'amélioration et/ou correction,

et évoquera tout projet intéressant Civitas.

Cette réunion de travail fera l'objet d'un dossier d'information élaboré en commun, et rendu public, soit lors de l'assemblée générale de l'ACTU, soit dans le cadre d'un numéro de la revue d'information de l'association.

Assemblées générales de l'Actu

Lors de l'assemblée générale annuelle de l'association, Civitas sera conviée à présenter aux membres de l'Actu toutes informations utiles sur la société, ses produits, soit en séance plénière, soit dans des ateliers de démonstration.

D'un commun accord entre Civitas et le bureau de l'Actu, des conférences débats pourront être organisées sur tel ou tel thème afin de susciter un dialogue avec les adhérents.

La préparation de l'A.G. fera l'objet d'une séance de travail commune.

Devoir d'information réciproque

Tant Civitas que l'Actu s'engagent à se communiquer réciproquement toutes informations pouvant se révéler utiles tant en ce qui concerne le bon fonctionnement des deux organisations que pour favoriser un développement harmonieux de leurs activités.

Civitas s'engage notamment à remettre à toute nouvelle collectivité utilisatrice de sa solution un "dossier d'accueil" comportant :

- un exemplaire de la charte,
- les statuts et les coordonnées de l'Actu, ainsi qu'une formule d'adhésion
- un document récapitulant les différentes activités de l'Actu.

Ce "dossier d'accueil" sera fourni par l'Actu.

Par ailleurs, la mise en oeuvre de la présente charte fera l'objet d'un rapport présenté annuellement à l'Assemblée générale annuelle des membres de l'Actu. Ce rapport sera co-signé par Civitas et l'Actu, et remis à chaque adhérent. Il s'inspirera largement du bilan d'activité évoqué au chapitre "Réflexion stratégique et orientations", ainsi que des éléments d'information communiqués par Civitas à cet effet.

Constitution et fonctionnement des groupes de travail

A l'initiative de l'Actu, et avec le soutien de Civitas, des groupes de travail sont constitués afin de participer au développement de la solution, d'arbitrer les demandes d'amélioration, et, plus généralement, de permettre des échanges fructueux entre utilisateurs et Civitas, l'objectif de ce travail étant l'amélioration de la qualité des solutions et le respect de l'esprit "Progiciel".

La constitution et le fonctionnement de ces groupes de travail sont les suivants :

↳ - Les **commissions techniques** permettent de réunir l'ensemble des utilisateurs souhaitant s'informer sur les nouvelles versions des produits, les choix techniques qui ont prévalu, les arbitrages rendus en ce qui concerne les évolutions, et de recueillir des avis et propositions.

Elles sont planifiées annuellement en fonction des dates de sortie de version, afin de permettre un véritable échange et l'éventuelle prise en compte d'évolutions différentes de celles projetées initialement. Le calendrier sera systématiquement annoncé lors des assemblées générales. Il fera l'objet d'une publication dans les sites WEB de l'Actu et de Civitas, ainsi que dans la « Lettre de l'ACTU ».

↳ - Les **groupes experts** sont constitués selon les besoins, réunissant un nombre limité de participants choisis d'un commun accord pour leur compétence et leur représentativité. Leur objectif est de répondre au mieux à l'intégration fonctionnelle d'évolutions réglementaires et statutaires. Ces groupes analysent les textes et les transposent sous la forme d'un dossier fonctionnel. Ils participent aux réflexions stratégiques d'évolution des produits, de planification des tâches pour permettre la prise en compte des obligations légales. Ces groupes sont également concernés par

les choix techniques d'évolution des produits (exemple : développement en "Full Web").

Le calendrier des réunions des groupes experts sera établi en concertation. Il fera l'objet d'une publication dans les sites WEB de l'Actu et de Civitas, ainsi que dans la « Lettre de l'ACTU ».

↳ - Par ailleurs, une commission pourra être constituée pour suivre toutes les actions de formation instituées par l'Actu avec le soutien logistique de Civitas : son rôle sera de suivre le déroulement du plan, d'examiner les évolutions souhaitables, voire de susciter de nouvelles formations afin de compléter le dispositif.

1- Définition du cycle de développement

La succession des étapes de développement d'une application répond aux critères suivants :

- 1 - expression des besoins par les utilisateurs,
- 2 - expression par Civitas de ses possibilités de développement
- 3 - organisation de la décision
- 4 - organisation des tests
- 5 - livraison de la version
- 6 - support technique à l'installation
- 7 - mise au point du plan de formation associé comme étape du processus

Le calendrier des différents produits doit, dans toute la mesure du possible, être régulier d'une année sur l'autre. En tout état de cause, Civitas informe systématiquement et annuellement l'Actu des calendriers des différents produits ainsi que, chaque fois qu'il en est besoin, de la modification éventuelle de ceux-ci.

2 - Principe de fonctionnement des groupes de travail

Le groupe de travail est le seul organe consultatif qui, dans la limite de la capacité de développement de Civitas, participe aux décisions sur l'ensemble des améliorations retenues dans le cadre d'une nouvelle version, ainsi que des éléments fonctionnels d'une première version.

Toutefois, les engagements pris par Civitas envers ses clients et la charge de développement induite sont systématiquement portés à la connaissance du groupe de travail lors de sa prochaine réunion. (en cas d'urgence, un premier avis peut être donné par le Président du groupe de travail).

Le groupe de travail se prononce sur la totalité des demandes d'amélioration fonctionnelles émises par les clients concernés pour implémenter ou non ces demandes dans les versions à venir.

Pour cela, la demande doit faire l'objet d'une étude par le groupe de travail concerné.

Deux mois avant le tenue d'une réunion de groupe de travail, l'Actu informe ses adhérents de la date de cette réunion et les invite à faire part de leur demandes d'améliorations. Les réponses obtenues sont confrontées aux demandes en instance chez Civitas.

L'ordre du jour de la réunion reprend de manière exhaustive la liste des améliorations demandées, en précisant le nombre de fois où elles ont été citées, et, autant que possible, la charge qu'elles représentent.

En cas de modification de la législation impliquant une mise à jour, et bien que la priorité absolue soit la mise en conformité avec la nouvelle législation, il est nécessaire de constituer et de consulter un groupe expert ad hoc.

3- Constitution des groupes de travail

Le groupe de travail est constitué d'un nombre limité de sites représentatifs choisis en concertation entre l'Actu et Civitas, et motivés pour participer à des réflexions et travaux d'intérêt général.

Pour les commissions techniques, la totalité des adhérents en est informée et les inscriptions sont libres ; une restriction interviendra dans le cas d'un trop grand nombre d'inscriptions.

Pour les groupes experts, le choix portera, en concertation entre l'Actu et Civitas, sur des participants représentatifs disposant d'une compétence reconnue .

A ces représentants s'ajoutent le personnel de Civitas concerné et un représentant de l'Actu qui agit en tant qu'animateur du groupe.

4- Déroulement d'un groupe de travail

Préalablement à la tenue d'un groupe de travail, un ordre du jour est élaboré en concertation entre Civitas et l'Actu.

Cet ordre du jour est communiqué par l'Actu aux participants préalablement à la tenue de la réunion.

A l'issue des travaux, un compte rendu permet de reprendre les arbitrages, choix, calendriers et préconisations. Il est transmis à l'ensemble des participants et accessible aux adhérents qui le souhaitent, via le site Internet de l'Actu (accès par mot de passe).

Codification du processus d'industrialisation des produits et de leur maintenance

Civitas et l'Actu conviennent d'examiner ensemble les conditions techniques de mise au point des produits, leurs fonctionnalités ainsi que leur maintenance.

Dans le cas des modules existants, l'Actu pourra proposer des améliorations tant sur le plan de la mise en oeuvre du processus d'élaboration des mises à jour que pour la distribution.

Les mises à jour se codifient comme suit :

- la version majeure (1 ou 2 par an),
- « patch » qui comprend des programmes correctifs et/ou des améliorations mineures

Le principe de diffusion est le suivant :

- 2 fois par an au maximum pour les versions majeures
- au coup par coup et suivant le besoin pour les programmes correctifs.

Civitas s'oblige à informer ses clients des modifications qu'entraîne une nouvelle version ou release quant aux ressources machine (CPU, mémoire, espace disque, ...) ; par ailleurs, une évaluation du temps de mise à jour sera communiquée.

S'agissant de la livraison des versions, elle est simultanée pour l'ensemble des clients, et comporte :

- le média avec les programmes d'installation,
- un guide d'installation,
- une documentation fonctionnelle (ou sa mise à jour),
- une documentation technique (ou sa mise à jour).

La maintenance, quant à elle, fait l'objet d'un processus défini dans le cadre des contrats signés entre Civitas et ses clients ; l'Actu pourra, dans le cadre des rencontres programmées annuellement, évoquer les conditions de mise en oeuvre de la maintenance et proposer d'éventuelles améliorations.

S'agissant des tests, toute version, avant livraison, fait l'objet de phases de test menées en interne par Civitas. Lorsque le niveau de qualité est jugé satisfaisant, cette version fait l'objet d'un site pilote chez une ou plusieurs collectivités clientes (pertinentes) qui s'engagent à dérouler les scénarios de tests proposés par Civitas, et à faire ses propres jeux de tests en fonction de ses spécificités d'exploitation. En contrepartie de cette action, Civitas s'engage à supporter prioritairement le client et à lui donner un accès privilégié aux ressources techniques ; Civitas s'engage, par ailleurs, à examiner prioritairement toutes les suggestions du client pilote.

Pérennité du produit - garanties

Civitas, dans le cadre de l'élaboration de sa solution logicielle, a accepté de mettre en place plusieurs garanties destinées à en assurer la pérennité.

Non seulement, la conception des différents modules a été définie selon des règles conformes au plan Qualité logiciel ayant obtenu la certification ISO 9001-2000, mais les sources sont déposées auprès d'un organisme agréé, la société LOGITAS.

L'Actu pourra intervenir dans ce processus pour le compte de ses adhérents : contrôle des dépôts LOGITAS, vérification des fonctionnalités, etc..., dans le cadre des services standards de cette entreprise.

Clauses financières

Assemblée générale annuelle :

Dans le cas où la location d'une salle serait nécessaire, accompagnée ou non de mise à disposition de moyens humains et matériels, Civitas et l'Actu conviennent de se rapprocher pour examiner la répartition des frais correspondants, y compris auprès d'autres intervenants éventuels.

Réunions diverses :

Les réunions prévues dans le cadre de la présente charte, que ce soient les réunions de travail des commissions, ou celles avec le bureau de l'Actu, pourront se tenir dans un lieu défini en commun. Chacun fera son affaire des frais correspondants.

Cependant, les parties décident de se concerter sur les modalités d'organisation les plus économiques, et adoptent un principe de réciprocité quant aux lieux de réunion.

Plan de formation :

Dans le cas des formations organisées en commun, il est ici expressément accepté par Civitas le principe d'une ristourne de 16,50 € TTC par stagiaire et par jour, lorsqu'il s'agit d'un adhérent, et de 31 € TTC par stagiaire et par jour lorsqu'il s'agit d'un non adhérent, à titre de remboursement des frais d'organisation supportés par l'Actu pour cette activité. Ces frais comportent les affranchissements, les relances téléphoniques, les frais de structures pris en charge par l'Actu dans ce cadre. Ce montant pourra être réactualisé par accord des deux parties.

Le plan annuel de formation est adopté en assemblée générale, et publié sur les sites Internet de l'Actu et de Civitas ; par ailleurs, ce plan est systématiquement diffusé par Civitas sur les supports de version diffusés à ses clients.

Date d'effet et durée de la présente charte

La présente charte entrera en vigueur dès son approbation par l'Assemblée générale des membres de l'Actu et après signature par les deux parties.

Sa durée est annuelle.

Elle pourra être renouvelée, soit expressément par échange de courrier entre les parties, soit tacitement, si elle n'a pas fait l'objet d'une dénonciation, au minimum un mois avant l'échéance annuelle.

**Le Président Directeur Général de
la société CIVITAS,**

Benoit de RODELLEC.

Le Président de l'Actu,

Francis KUHN.