



#smartregion

digital
wallonia
.be



**CHARTRE POUR LE DÉVELOPPEMENT
D'APPLICATIONS MOBILES
MULTISERVICES ET OUVERTES
POUR LE CITOYEN WALLON
AU SEIN DE LA SMART RÉGION**

PRÉAMBULE

Cette Charte s'inscrit dans l'objectif général de transformation numérique des villes et communes wallonnes, notamment au moyen d'applications mobiles multiservices et ouvertes à destination des citoyens. Elle doit également servir les intérêts des villes et communes wallonnes en facilitant l'identification des acteurs du marché qui adhèrent à ses principes et valeurs.

Elle vise à permettre aux acteurs du marché de s'engager à respecter, sur une base volontaire, un ensemble de principes et de valeurs s'inscrivant dans le développement de la Smart Région au service du citoyen wallon, définie par la Stratégie Numérique Digital Wallonia.

Les principes et valeurs essentiels de la présente charte sont les suivants :

Le respect par ses signataires de l'état de l'art, des standards technologiques et des principes d'accessibilité, de sécurité, d'ouverture et l'interopérabilité des solutions proposées, ainsi que des réglementations en vigueur aux niveaux régional, national et européen.

La sécurité et la protection des données personnelles.

Le respect du principe de la concurrence du marché, pour offrir un service optimal aux utilisateurs et un libre choix aux communes wallonnes.

Le respect de la gouvernance collaborative mise en place pour favoriser la pluralité et l'évolutivité des solutions proposées.

La Charte définit également les engagements de la Wallonie envers les signataires afin pour rencontrer les objectifs précités.

Les signataires de cette charte s'engagent, dans la mesure du possible, à s'y conformer. Un bilan de conformité régulier, présenté au sein du comité de suivi de la Charte, traduira la mise en œuvre de cette intention.

GLOSSAIRE



Signataire de la Charte

Tout acteur privé partenaire de la démarche initiée et pilotée par la Wallonie et animée par l'Agence du Numérique (AdN) au bénéfice des communes et des usagers wallons. Le signataire peut donc être une entreprise éditrice d'applications mobiles multiservices et/ou un fournisseur de microservices souhaitant s'inscrire dans le respect des règles et préconisations de la Charte.

Éditeurs d'applications mobiles multiservices et éditeurs de microservices

Les éditeurs désignent les entités (personnes morales ou physiques) détenant les droits et étant à l'origine de la conception, du développement et de la commercialisation d'un logiciel offrant un framework d'applications mobiles et/ou des services urbains innovants.

Microservices

Applications offrant un service urbain innovant à spécialisation fonctionnelle élevée, interopérable et fonctionnant sur la base d'une API intégrable nativement dans tout type de framework applicatif ou application mobile multiservices.

API

Une API est une interface de programmation d'application qui fait appel aux méthodes HTTP pour obtenir (GET), mettre à jour (PUT), créer (POST) et supprimer (DELETE) des données.

Utilisateur final

Les utilisateurs finaux des applications peuvent être, selon l'interface et les spécificités de l'application, les agents des collectivités ou les citoyens utilisateurs du service.

Interopérabilité

L'interopérabilité désigne la capacité que possède un système dont les interfaces sont intégralement connues, à fonctionner avec d'autres systèmes sans restriction d'accès ou de mise en œuvre.

Smart Région

Digital Wallonia met en œuvre une stratégie « Smart Région », organisée comme cadre d'appui en vue du renforcement de la cohérence, de l'accélération et de la visibilité des projets menés à l'échelle des villes. Cette approche se base sur la réalité géographique et démographique du territoire wallon lorsqu'on compare celui-ci aux grandes métropoles et mégapoles d'autres pays. En outre, le succès des projets Smart est généralement conditionné par l'atteinte d'une masse critique tant en termes d'offre que de demande.

Opt-in

Consentement de l'utilisateur à recevoir des communications de nature publicitaire.

Agence du Numérique (AdN)

Société Anonyme de droit public, l'AdN travaille en étroite collaboration avec le Gouvernement wallon et les acteurs publics et privés pour mener à bien ses missions de veille, promotion et transformation en matière du numérique pour la Région.

L'AdN contribue à la définition, à la mise en œuvre et au suivi des politiques publiques wallonnes en matière de Numérique et notamment de sa stratégie « Digital wallonia ».

Digital Wallonia

Stratégie, plateforme et marque de la Wallonie numérique, Digital Wallonia fixe le cadre dans lequel s'inscriront toutes les actions du Gouvernement wallon en matière de transformation numérique de la Wallonie.

I. VALORISER L'OUVERTURE ET L'INTEROPÉRABILITÉ ENTRE APPLICATIONS

CRÉER LES CONDITIONS D'UNE OFFRE VARIÉE

Le premier objectif des applications mobiles multiservices est de permettre aux citoyens de simplifier leur quotidien, en retrouvant toujours, même en situation d'itinérance dans la Région, les informations essentielles pour leurs activités quotidiennes. Pour que l'utilisateur final tire le meilleur profit de cet outil, les microservices proposés dans l'application doivent être interopérables et variés qu'il s'agisse de services informationnels ou transactionnels.

Le second objectif de ces applications mobiles multiservices est de permettre le développement d'écosystèmes locaux d'entreprises et d'initiatives émanant du secteur privé aux niveaux local et régional. Les microservices proposés reflètent les tendances, la cohérence du marché et les demandes des consommateurs finaux.

Les signataires de la Charte s'engagent à respecter les principes de la libre concurrence du marché et à proscrire tout comportement de nature à empêcher, fausser ou restreindre le jeu de la concurrence, notamment en assurant l'accès aux données de leurs services et aux services eux-mêmes de manière ouverte via des API disponibles et documentées.



FAVORISER L'OUVERTURE ET L'OPEN INNOVATION

Les futures applications mobiles multiservices s'inscrivent dans une perspective d'innovation ouverte : elles devront permettre de valoriser les applications qui seront imaginées dans le futur par des éditeurs de microservices, mais aussi réutiliser et intégrer des applications et des solutions déjà existantes aux niveaux local et régional, grâce à l'intégration facile de microservices ou d'API proposés par les différents acteurs.

Les signataires de la Charte s'engagent à faire émerger, à la demande de leurs clients et dans des délais raisonnables, de nouveaux services urbains au bénéfice du citoyen wallon via des solutions privilégiant la simplicité d'utilisation et la valeur d'usage des informations et/ou services disponibles sur ces applications. Ils s'engagent également à rendre accessibles leurs applications mobiles multiservices sur les principales plateformes de téléchargements du marché.



FAVORISER L'INTEROPÉRABILITÉ ET LES STANDARDS OUVERTS

Pour une meilleure transparence et une intégration optimale de leurs solutions, les acteurs s'engagent à documenter les APIs utilisées mises à disposition et à utiliser dans la mesure du possible des formats ouverts (Json, RDF, XML, etc.). Ces formats contribuent à la collaboration, facilitent l'adaptation des solutions à l'existant et la transparence en termes de disponibilité future des microservices.

Les éditeurs de microservices utilisant des formats ouverts bénéficieront d'une visibilité accrue auprès des collectivités wallonnes, qui seront attentives à faire le choix d'une solution compatible aux principes évoqués dans la Charte.

Les signataires de la Charte s'engagent à assurer la compatibilité de leur application avec les différentes initiatives locales et régionales déjà existantes et/ou à venir. Une attention particulière sera accordée à une compatibilité avec l'initiative européenne WIFI4EU.



ENRICHIR L'OPEN DATA DES COMMUNES

Les signataires de la Charte bénéficiant des gisements de données des communes pour bâtir leur offre de service s'engagent à partager ces données améliorées (qualité, précision, granularité) pour les remettre, chaque fois que cela est possible, à la disposition des communes.



II. VEILLER À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES, À LEUR SÉCURITÉ ET À LEUR ACCESSIBILITÉ

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DES UTILISATEURS

Considérant que ces applications mobiles multiservices auront vocation à stocker des données personnelles des usagers, il est indispensable que la sécurité et la confidentialité de celles-ci soient conformes à des standards élevés en ce qui concerne leur protection.

Les signataires de la Charte doivent fixer, avec les éditeurs de micros services, les objectifs de sécurité attendus, afin d'assurer un niveau de protection proportionnel aux risques identifiés.



RESPECTER LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE

D'un point de vue juridique, la protection des données personnelles passe par la conformité avec la réglementation européenne sur la protection des données personnelles et s'inscrit (en particulier pour les actions en lien avec la sphère administrative) dans les niveaux de confiance établis par le règlement européen eIDAS et par le Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD).

Les signataires de la Charte s'engagent à respecter la réglementation européenne.



NON UTILISATION COMMERCIALE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données des utilisateurs finaux doivent être collectées et utilisées uniquement à des fins d'amélioration du service, et la finalité du traitement des données doit être (en vertu de la réglementation en vigueur) indiquée à l'utilisateur de l'application.

Les signataires de la Charte s'engagent à ne pas faire utilisation commerciale des données personnelles consenties par un utilisateur de l'application.



MÉCANISME « OPT-IN » POUR L'ENVOI DE NOTIFICATIONS ET MAILS AUX UTILISATEURS

Avant de transmettre toute notification à un utilisateur de l'application (à l'image des notifications push commerçants diffusant les actualités et promotions des commerçants locaux) l'éditeur doit disposer de son accord express et préalable : s'il n'a pas dit « oui », c'est « non ».

Les signataires de la Charte s'engagent à appliquer le principe d'Opt-in pour tout envoi de notifications et mails aux utilisateurs.



PRÉVOIR LE PRIVACY BY DESIGN & BY DEFAULT

La multiplication des traitements de données personnelles par des objets connectés et les technologies actuelles présentent des risques non négligeables pour la vie privée des utilisateurs.

Les signataires de la Charte s'engagent à garantir un haut niveau de protection des données dès la conception des applications ou des micros services (par exemple le droit de notification des utilisateurs en cas de fuite de données)



RESPECT DU DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

Les signataires de la Charte s'engagent à offrir la possibilité pour l'utilisateur final de récupérer ses données dans un format exploitable afin de s'en servir lui-même ou auprès d'autres services.



ACCESSIBILITÉ

Les micros services et applications proposées devront s'adresser à tous les publics et être en conformité avec les réglementations d'accessibilité (spécialisation ergonomique et graphique pour favoriser l'accessibilité et la fluidité de la navigation).

Les signataires de la Charte devront, dans la mesure du possible, distribuer leurs applications via les principaux « stores » d'applications du marché.



III. GARANTIR UNE GOUVERNANCE PARTAGÉE ET UNE PROMOTION DANS LE TEMPS DES APPLICATIONS MOBILES ET DE LEURS SERVICES SUR LE TERRITOIRE WALLON.

ENCADRER LA DYNAMIQUE DE LA CHARTE

Un comité de conseil sera mis en place pour veiller au bon respect des valeurs de la Charte. Ce comité comprendra les représentants des communes pilotes, des membres de l'Agence du Numérique ainsi que les signataires.

Les signataires de la Charte s'engagent à participer au comité de suivi, et à exposer de manière transparente et régulière les éléments de conformité acquis et à acquiescer en lien avec les recommandations de la Charte, y compris les microservices inclus dans leur roadmap.



SOUTENIR LES SERVICES ET APPLICATIONS QUI S'ENGAGENT

La Région, dans le cadre de Digital Wallonia, met en œuvre des actions et moyens pour promouvoir la charte et ses signataires, pour valoriser les applications s'inscrivant pleinement dans celle-ci, pour animer la dynamique d'écosystème de microservices et pour l'alimenter par une montée en puissance significative de l'Open Data.

Les applications mobiles multiservices constituent une opportunité pour les acteurs économiques locaux. La volonté de la région est de stimuler la croissance des startups et des PME en permettant le développement d'un véritable pluralisme sur le marché au bénéfice des villes et des citoyens.

L'accès aux gisements d'Open Data fera l'objet d'un chantier spécifique, animé par l'AdN, en collaboration étroite avec les acteurs publics et les signataires de la Charte. Les pouvoirs publics régionaux et les collectivités locales seront amenés à libérer et à faciliter l'accès à de nouveaux jeux de données permettant aux signataires de la charte qui en feraient la demande de développer de nouveaux services innovants pour les différentes parties prenantes.

Par ailleurs, les signataires de la charte bénéficieront d'une visibilité accrue auprès des communes au travers des différentes actions de promotion mises en œuvre par les partenaires du programme Smart Region.

Les villes, communes et collectivités wallonnes adhérant à la Charte en tant que donneurs d'ordre seront attentives à :

- promouvoir l'utilité de la charte,
- choisir des solutions compatibles avec les principes de la Charte, et à demander aux prestataires de les respecter dans les cahiers des charges concernant des projets d'applications mobiles,
- remonter régulièrement les besoins citoyens à intégrer dans la liste des microservices et applications mobiles visés par la Charte.

ANNEXE :

LISTE DE MICROSERVICES PRIORITAIRES

Le comité de gouvernance de la Smart Region propose une liste de microservices considérés comme importants.

Cette liste vise à identifier les besoins des communes pilotes. Elle sera utile notamment pour indiquer aux éditeurs d'applications mobiles signataires de la Charte une « trajectoire » à suivre pour répondre au mieux à la demande des communes et aux besoins des utilisateurs.

Sont distingués parmi ces besoins prioritaires :

- Les services de type « informationnel » (contenus mis à jours et consultables par l'utilisateur, notifications en temps réel, messages informatifs, etc.) plus aisés à implémenter.
- Les services de type « transactionnel » (prise de rendez vous, coffre fort électronique de justificatifs administratifs, paiement dématérialisé, etc.) Ces projets pourraient être développés dans un second temps, en raison des exigences liées à l'authentification forte de l'utilisateur pour ce type de transactions. À terme, une compatibilité pourrait être possible avec des applications tierces servant de fournisseur d'identité numérique vérifiée, telle que la solution mobile « Itsme » utilisée en Belgique.

CATÉGORIES	MICROSERVICES	CARACTÉRISTIQUES
INFORMATION CITOYENNETÉ	Notifications informatives des conseils de quartier / réunions de concertation, évènements, etc.	Informationnel
	Visualisation des agendas locaux	Informationnel
	Informations sur les menus de la cantine scolaire (Par exemple: Nantes dans ma Poche)	Informationnel
RELATION CITOYEN	Démocratie locale	Transactionnel
	Demande de documents	Transactionnel
	Suivi de documents / État des demandes en cours	Informationnel
	Prise de rendez-vous avec les services administratifs	Transactionnel
SERVICES ET POINTS D'INTÉRÊTS	Demande d'intervention auprès des services techniques	Transactionnel
	Réservation et paiement activités scolaires ou peri-scolaires (repas, plaines de jeux, etc.)	Transactionnel
	Points d'intérêts : visions cartographique et thématique	Informationnel
	Informations pratiques sur les équipements sportifs (piscines, etc.) et les équipements culturels (bibliothèques, etc.)	Informationnel
INFORMATIONS MOBILITÉ	Informations pharmacie de garde	Informationnel
	Informations générales sur l'état du trafic	Informationnel
	Informations spécifiques (Par exemple: le passage du bibliobus)	Informationnel
	Informations ramassage des ordures	Informationnel
INFORMATIONS MOBILITÉ	Informations liste des travaux	Informationnel
	Signalement d'incidents sur la voie publique	Informationnel
	Paiement dématérialisé du stationnement	Transactionnel
SOCIAL / COMMUNAUTÉ	Notifications push pour diffusion d'informations du commerçant, offres promotionnelles si souhaitées, etc.	Informationnel
	Informations sur les horaires d'ouverture des commerces	Informationnel
	Bouger ensemble (Par exemple: «Nantes dans ma poche»)	Informationnel
	Vie associative réseaux de quartiers (Par exemple: «Bordeaux en poche»)	Informationnel

■ Besoins identifiés comme «prioritaires»



#smartregion

digital
wallonia
.be

Av. Prince de Liège, 133
B-5100 Jambes

+32 81 77 80 80
info@digitalwallonia.be

 facebook.com/digitalwallonia

 twitter.com/digitalwallonia

 instagram.com/digitalwallonia

digitalwallonia.be