

Entre les soussignés :

- **Le Département de la Mayenne**, représenté par son Président, Olivier RICHEFOU, agissant en vertu de la délibération de la commission permanente du 13 juin 2022,

d'une part,

et,

- **La Communauté de Communes du Pays de Craon**, représentée par son Président, Christophe LANGOUËT, agissant en vertu de la délibération du conseil communautaire du 24 mars 2025.

Il est rappelé ce qui suit :

La Bibliothèque départementale est un service du Conseil départemental, qui a pour mission essentielle d'organiser, de développer, de promouvoir et d'animer la lecture publique dans le département de la Mayenne. Elle met en œuvre le projet culturel adopté le 6 mars 2023 par l'assemblée départementale dans le champ de la lecture publique. A cet effet, sa mission principale réside dans l'accompagnement au développement des réseaux intercommunaux de lecture publique. Ainsi, elle assure de multiples services dont :

- la diffusion des documents auprès des territoires structurés en réseaux intercommunaux
- la formation et l'assistance des équipes locales
- l'animation
- l'aide à la création, à l'aménagement et au fonctionnement des bibliothèques en apportant conseil, assistance technique et financière :
 - ✓ conseils en matière de programmation d'équipements et d'aménagement des espaces,
 - ✓ conseils dans le choix du mobilier,
 - ✓ conseils en matière d'informatisation en aidant au choix d'une solution informatique pour gérer la bibliothèque,
 - ✓ conseils en matière de nouvelles technologies en aidant au choix et au démarrage pour la mise en place de ces nouveaux outils,
 - ✓ conseils en matière de demandes de subventions auprès de l'État et du Département,
- la mise en œuvre et le suivi de la contractualisation avec les EPCI sur le domaine des bibliothèques en lien avec Mayenne Culture.

Soucieuse d'optimiser son fonctionnement et de mutualiser son outil de gestion, la Bibliothèque départementale de la Mayenne a proposé, dès 2022, aux EPCI mayennais désireux d'optimiser leur outil, de s'inscrire dans une convention de groupement (pour une durée de 4 années). Dès lors, la procédure d'acquisition d'un système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB) a été lancée en partenariat et les travaux de refonte ont été amorcés avec à la mise en œuvre de l'application ORPHÉE Nx multisites pour la Bibliothèque départementale de la Mayenne à compter du second semestre 2023 pour les 3 EPCI partenaires (Communauté de communes du Pays de Meslay-Grez, Communauté de communes du Bocage Mayennais et Communauté de communes de l'Ernée).

Au vu des nouvelles sollicitations d'EPCI non-partenaires souhaitant s'inscrire dans la mutualisation progressive de leur outil mais ne pouvant intégrer la convention de groupement qu'à l'échéance du marché notifié à la société C3rb, soit le 20 janvier 2027 et afin de poursuivre une harmonie effective des pratiques et l'intégration progressive d'un maximum de réseaux partenaires, il est proposé la présente convention de service.

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention de service établit les conditions et modalités d'accès à l'outil **ORPHÉE Nx multisites** de la Bibliothèque départementale de la Mayenne, les modalités d'intégration des données, les modalités de maintenance et d'assistance, ainsi que les responsabilités de chacune des parties.

Le Conseil départemental coordonne et administre le SIGB pour les EPCI membres du groupement et pour les EPCI en passe de le devenir ; il est à noter que cette mission est exercée à titre gracieux.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE MIS A DISPOSITION

Le Département de la Mayenne met à disposition, de la Communauté de communes du Pays de Craon son système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB) **ORPHÉE Nx Multisites** en vue du rapprochement puis de l'intégration de ses données.

2.1 - Les principes d'ORPHÉE Nx Multisites

- constitution d'une base de données unique des notices, exemplaires, autorités, commandes, suggestions, périodiques, adhérents et transactions,
- autonomie de chaque bibliothèque ou réseau dans la gestion de son fonds, de son activité,
- configuration propre à chaque structure tout en bénéficiant des informations communes,
- possibilité de décider de visualiser et d'utiliser les données propres à d'autres sites (adhérents par exemple),
- facilitation de l'installation du système et gestion **mutualisée et efficace du fonctionnement de l'ensemble des bibliothèques et réseaux.**
- mutualisation du catalogue des bibliothèques informatisées :
 - ✓ la notice bibliographique est unique et commune à tous les sites. Des modifications propres aux bibliothèques sont possibles, chacun pourra alors y ajouter ses spécificités ; des masques d'affichages sont possibles pour que chacun visualise les données qui lui sont pertinentes,
 - ✓ les fiches « exemplaire », rattachées à une notice bibliographique commune, sont propres à chaque site, à chaque bibliothèque, à chaque réseau,
 - ✓ les exemplaires sont ainsi rattachés à chaque établissement par la notion de site et par la notion de bibliothèque dans le cas des communautés de communes qui fonctionnent en réseau (bibliothèque d'origine, bibliothèque actuelle, bibliothèque destinataire et bibliothèque de sauvegarde).
- la base des adhérents (personnes physiques et bibliothèque) est techniquement commune mais chaque bibliothèque peut ne voir que les adhérents rattachés à son établissement. Les règles de prêts peuvent être propres à chaque établissement ou communes à tous les établissements rattachés à un regroupement (site). Idem pour les commandes, toutes stockées dans un fichier commun mais visibles et exploitables (selon les droits) uniquement par les membres du site de rattachement.

2.2 - Les possibilités d'ORPHÉE Nx Multisites

ORPHÉE NX multisites devrait donc permettre :

Pour le fonds documentaire :

- une mutualisation de l'ensemble des notices bibliographiques du réseau pour un catalogage plus rapide, les spécificités de chaque territoire pourront être conservées,
- une meilleure visibilité de l'offre documentaire grâce à une recherche catalogue commune, à définir si vous souhaitez ou non en bénéficier,
- une circulation plus rapide des documents au sein du réseau global et des réseaux,
- une gestion indépendante de fonds spécialisés devant faire l'objet de traitements spécifiques.

Pour l'activité de prêt :

- une gestion indépendante pour chaque bibliothèque ou réseau de bibliothèques de ses adhérents, des règles de prêts et de réservations,
- une gestion du prêt à plusieurs niveaux (prêts entre bibliothèques puis aux adhérents de ces bibliothèques).

Pour les commandes :

- une gestion indépendante pour chaque bibliothèque ou réseau de bibliothèques de sa politique d'acquisition et de son suivi budgétaire,
- une visualisation possible des notices commandées par les autres bibliothèques.

Pour l'administration du réseau :

- une gestion unique des différentes configurations des bibliothèques permet une meilleure réactivité aux demandes des réseaux,
- une configuration simplifiée selon les utilisateurs,
- une configuration spécifique à chaque territoire (bibliothèque seule ou en réseau),
- une aide plus efficace pour les activités bibliothéconomiques (catalogage, mise à l'inventaire, prêt, réservations etc.) grâce à la centralisation des données.

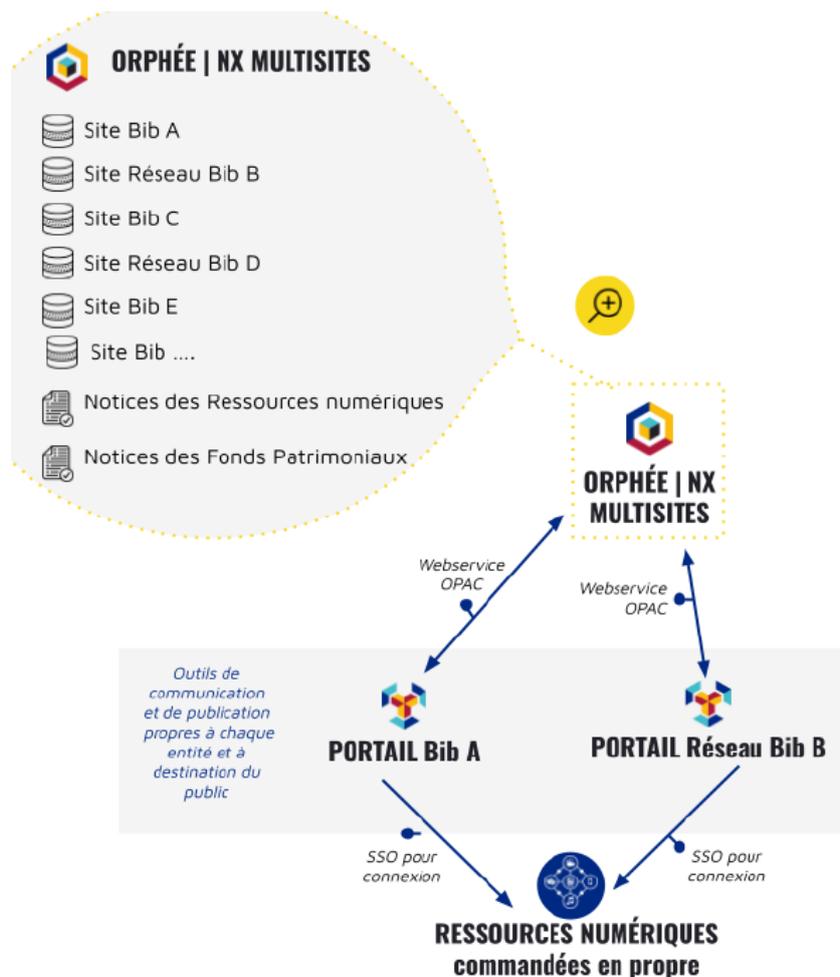
Pour partager des services :

- une gestion des fiches bibliothèques et de leur suivi permet une analyse de l'évolution des services au niveau du territoire complet,
- le partage des outils d'animation, exposition peut être facilité en ayant accès à des ressources identifiées comme communes avec la possibilité de réserver des périodes souhaitées d'utilisation par les bibliothèques du réseau,
- Un accès facilité à la médiathèque numérique départementale par la gestion directe de l'interface de connexion.

Pour des usagers différents :

- pour chaque utilisateur, vous définissez des droits d'utilisation et des interfaces adaptées à chaque profil utilisateur (à titre d'exemple : bénévoles, bibliothécaires, acquéreurs, administrateurs, gestionnaires, etc.),
- la mise en place est facilitée pour des structures peu professionnalisées.

2.3 L'architecture fonctionnelle d'ORPHÉE Nx Multisites



ARTICLE 3 – L'ARCHITECTURE SAAS MISE EN PLACE

Dans le cadre du marché notifié à la société C3rb (éditeur de la solution ORPHÉE Nx multisites), il a été arrêté que la solution mise en œuvre serait une solution en mode SaaS.

Le prestataire s'est engagé sur les points suivants :

- hébergement des données sur les serveurs du prestataire FullSave ;
- stockage des données en France dans la région Toulousaine ;
- données sécurisées de manière logicielle et physique ;
- infrastructure d'hébergement faisant l'objet d'un PCA (Plan de Continuité d'Activité) sur deux datacenters en répliquions synchrones et permanentes ;
- utilisation de PostgreSQL (ce SGBD ayant des performances équivalentes à Microsoft SQL Server ou Oracle) ;
- mise à disposition de plusieurs environnements aux différentes phases du projet : environnement de test (qui peut être conservé aussi longtemps que souhaité), environnement de production.

Toutes les tâches liées à la gestion de ces serveurs (mises à jour logicielles, sécurisation, sauvegardes, etc.) incombent à l'hébergeur et sont supervisées par l'éditeur.

ARTICLE 4 – LES PROFILS UTILISATEURS

La Bibliothèque départementale de la Mayenne est le SUPER ADMINISTRATEUR de la solution ORPHÉE Nx Multisites.

La Bibliothèque départementale aura la main sur l'ensemble de la configuration et pourra ainsi accompagner la Communauté de communes du Pays de Craon dans sa propre configuration.

Il est à préciser ici que tout paramétrage pouvant avoir comme impact une modification de la circulation des réseaux ne pourra être réalisé qu'avec le profil Super administrateur (exemple : mise en place de la réservation entre 2 réseaux) : la Bibliothèque départementale de la Mayenne initiera alors la phase de réflexion et de mise en œuvre ainsi que sa planification.

A l'inverse, la Communauté de communes du Pays de Craon sera autonome dans son choix de fonctionnement (circulation des documents par exemple).

Par ailleurs, la Communauté de communes du Pays de Craon définira les profils qu'elle souhaite mettre en place dans l'outil (administrateurs / bibliothécaires / bénévoles par exemple) et sera libre d'attribuer ce/ces profils à ces utilisateurs.

ARTICLE 5 – ACCÈS A L'APPLICATION ORPHÉE

La Communauté de communes du Pays de Craon s'engage à souscrire, à ses frais, un abonnement auprès de la Société C3rb pour l'accès à l'application ORPHÉE et pour la maintenance applicative.

Chaque utilisateur a son identifiant et son mot de passe et sera de facto associé à son EPCI de rattachement.

ARTICLE 6 – LE PORTAIL DOCUMENTAIRE, LA COMMUNICATION ET L'IDENTITÉ GRAPHIQUE

La Communauté de communes du Pays de Craon sera libre d'avoir la communication qu'elle souhaite et conservera son identité.

La Bibliothèque départementale de la Mayenne et la Communauté de communes du Pays de Craon interrogeront la même base et seront libres de mettre en place les services souhaités indépendamment l'une de l'autre.

ARTICLE 7 – ACCESSIBILITE ET ERGONOMIE

Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) a pour objectif de favoriser l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique à travers les canaux Web, Téléphonie, Télévisuel. La société C3rb s'est engagée à tout mettre en œuvre pour que la solution proposée soit conforme au niveau d'accessibilité AA attendu par le Conseil départemental de la Mayenne.

Par ailleurs, la solution mise en œuvre se doit d'être solution simple d'utilisation et la plus ergonomique possible.

ARTICLE 8 – CONFIGURATION SMTP

Chaque structure opte pour sa propre configuration en termes de serveur de messagerie : configuration SMTP proposée par l'éditeur ou configuration interne à chaque structure.

ARTICLE 9 – LA MAINTENANCE ET L'ASSISTANCE

Les conditions de maintenance d'ORPHEE Nx Multisites reposent sur les bases suivantes.

Définition des types d'anomalies (dysfonctionnements) :

- anomalie bloquante : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service ;
- anomalie semi-bloquante : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs ;
- anomalie non bloquante : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.

Type d'anomalies	GTI – GTR
Incident de sévérité 1 : anomalie bloquante	GTI : 3 heures GTR : 24 heures
Incident de sévérité 2 : anomalie semi-bloquante	GTI : 8 heures GTR : 48 heures
Incident de sévérité 3 : anomalie non-bloquante	GTI : 36 heures GTR : 72 heures

Un nombre élevé d'anomalies semi-bloquantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Un nombre élevé d'anomalies non-bloquantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie semi-bloquante, voire bloquante.

Les actions inscrites au contrat de maintenance couvrent les points suivants :

- garantie de temps de rétablissement (GTR) : conformément au tableau ci-dessus ;
- assistance téléphonique et électronique (e-mail et/ou news) couvrant les problèmes matériels et logiciels.

L'assistance C3RB peut être sollicitée :

- via le gestionnaire de tickets en ligne : <https://tickets-projet.c3rb.org/>
- par téléphone au 05.65.47.93.02 (serveur vocal – choix 4) pour tout incident urgent
- par e-mail à l'adresse : orphee@c3rb.fr
- via l'espace documentaire à partir de vos identifiants

La couverture "hotline" est réalisée **du lundi au samedi de 8h30 à 18h**.

Maintenance corrective

Toute anomalie dans le fonctionnement du système, qu'elle soit imputable à une défectuosité logicielle, à une mauvaise manipulation, ou à un mauvais paramétrage, devra être diagnostiquée et corrigée dans les plus brefs délais [garantis par le contrat], soit par l'installation d'une version corrective non régressive, soit par intervention sur site ou par télémaintenance. Si une correction ne peut être apportée dans les délais souhaités, une solution de contournement viable devra être mise en place afin de maintenir un service public minimum.

Les anomalies majeures (bloquantes) seront distinguées des anomalies mineures (non bloquantes). À noter toutefois que l'accumulation de certaines anomalies mineures peut rendre le progiciel inexploitable, conduisant à classer l'anomalie ou l'ensemble de ces anomalies en « **majeur** ».

Maintenance évolutive

La maintenance inclut l'installation des **nouvelles versions (mineures et majeures)** par le titulaire. Si l'installation de nouvelles versions requiert des modifications de paramètres, celles-ci devront être effectuées par le titulaire **sans frais** ou exécutées par un programme de mise à jour. Le titulaire livrera également la documentation correspondante en langue française.

La maintenance s'applique à toutes les versions en usage.

Le titulaire ne pourra pas imposer le passage à une nouvelle version en cas d'évolutions majeures du progiciel (changement de technologie par exemple).

Maintenance applicative

Le titulaire devra garantir dans son contrat de maintenance la reprise intégrale des personnalisations graphiques éventuellement réalisées par le service Communication sur les modules de consultation publique par le web, à l'occasion des installations de nouvelles versions du progiciel.

ARTICLE 10 – RÉGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Le délégué à la protection des données (DPD) du Conseil départemental de la Mayenne ne peut être responsable des données des adhérents d'une structure tiers.

Aussi, la Communauté de communes du Pays de Craon communiquera au Conseil départemental de la Mayenne, l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données, ceci pour favoriser leur mise en relation en cas de fuite de données.

ARTICLE 11 – ACCESSIBILITÉ ET ERGONOMIE

Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) a pour objectif de favoriser l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique à travers les canaux Web, Téléphonie, Télévisuel. La société C3rb s'est engagée à tout mettre en œuvre pour que la solution proposée soit conforme au niveau d'accessibilité AA attendu par le Conseil départemental de la Mayenne.

Par ailleurs, la solution mise en œuvre doit être solution simple d'utilisation et doit être la plus ergonomique possible.

ARTICLE 12 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES

La mutualisation du système intégré de gestion des bibliothèques (SIGB) de la Bibliothèque départementale de la Mayenne doit, en outre, permettre d'optimiser les coûts de fonctionnement de chaque structure.

La Communauté de communes du Pays de Craon contractualise directement avec la société C3rb pour :

- la réalisation de la migration applicative vers le SIGB de la Bibliothèque départementale de la Mayenne (prestation de mise en œuvre du SIGB et de son portail, prestation de conversion des données, mise en œuvre des connecteurs, prestations de formation et de transfert de compétences SIGB et portail) ;
- l'acquisition des licences SIGB, portail ou toutes autres licences nécessaires au bon fonctionnement de la bibliothèque intercommunale ;
- l'hébergement, la maintenance et l'assistance du SIGB et de son portail.

Les coûts engendrés sont à la charge de la Communauté de communes du Pays de Craon.

ARTICLE 13 – DURÉE - DATE DE PRISE D'EFFET DE LA CONVENTION

La présente convention entrera en vigueur à la date de sa signature par les deux parties.

Elle est conclue pour une durée allant jusqu'au 19 janvier 2027 ; après cette date la Communauté de communes du Pays de Craon s'inscrira dans le cadre convention de groupement.

ARTICLE 14 – MODIFICATION – RÉILIATION

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant écrit et signé par chacune des parties. Préalablement à la signature, l'avenant devra être approuvé par délibération du conseil communautaire de la Communauté de Communes et du Conseil départemental de la Mayenne.

La présente convention pourra être dénoncée par l'une des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois.

ARTICLE 15 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties s'engagent à rechercher, en cas de litige sur l'interprétation ou sur l'application de la présente convention, toute voie amiable de règlement avant de soumettre tout différend à une instance juridictionnelle. En cas d'échec des voies amiables de résolution, le règlement des litiges survenant de l'interprétation ou de l'application de la présente convention relève de la compétence du Tribunal Administratif de Nantes.

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux dont un pour chacune des parties.

A Laval, le ... (à compléter)

Monsieur Christophe LANGOUËT
Président de la Communauté de Communes
du Pays de Craon,

Monsieur Olivier RICHEFOU
Président du Conseil départemental
de la Mayenne,