

# **G N A U**

Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

## **Conditions générales d'utilisation – CGU pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers**

### **Sommaire**

#### **I. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER**

1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU
2. Entrée en vigueur des CGU

#### **II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER**

1. Périmètre du guichet
2. Catégories d'utilisateurs ciblés
3. Droits et obligations de la collectivité
4. Droits et obligations de l'utilisateur
5. Mode d'accès
6. Disponibilité du téléservice
7. Fonctionnement du téléservice
8. Spécificités techniques
9. Limitations au téléservice
10. Traitement des AEE et ARE
11. Traitement des données à caractères personnels
12. Traitement des données abusives, frauduleuses
13. Textes de référence



## Objet des CGU - GNAU

Les conditions générales d'utilisation (CGU), objet de ce document, sont relatives à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme, et le suivi des dossiers par le demandeur.

## I. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER

### 1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU

L'utilisation du service est strictement conditionnée à l'acceptation par l'utilisateur authentifié des présentes conditions générales d'utilisation.

« *J'ai pris connaissance des conditions générales d'utilisation du guichet. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par l'administration* ».

### 2. Entrée en vigueur des CGU

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

## II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

### 1. Périmètre du guichet

GNAU permet exclusivement, dans ce cadre de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme. Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, stipulée dans le décret n° 2016-1411 du 20/10/2016.

Ce service est gratuit et facultatif. L'usage de la langue française y est obligatoire. Ce téléservice est mis en œuvre dans le cadre des dispositions relatives :

- A la Modernisation de l'Action Territoriale, qui contribue à simplifier les démarches administratives des usagers,
- Au décret d'application n° 2016-1411 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique.

### 2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers « particuliers », les usagers « professionnels » et les associations.

- Usagers "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postale et électronique.
- Usagers "professionnels" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.
- Usagers de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

### 3. Droits et obligations de la collectivité

L'administration doit informer les usagers du téléservice qu'elle met en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les usagers de toute évolution concernant ce téléservice.

- L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.

- L'administration ne peut garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'utilisateur utilise pour remplir sa demande et l'envoyer à l'administration, les délais d'acheminement des transmissions effectuées via Internet, ni la préservation de la confidentialité ou de l'intégrité des messages transmis jusqu'à leur arrivée sur les serveurs de l'administration.

#### 4. Droits et obligations de l'utilisateur

- L'utilisateur peut, de plein droit, saisir l'administration par voie électronique, dès lors qu'il s'est authentifié auprès de celle-ci dans les conditions fixées dans les présentes conditions générales d'utilisation.
- L'administré accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la Collectivité aussi largement que le nécessite le traitement de la demande d'autorisation.
- L'utilisateur du téléservice s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse inverse, l'administration se réserve le droit de suspendre ou de résilier la démarche administrative de saisine par voie électronique sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.
- L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais à l'administration tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus...) qui nécessiterait de suspendre l'utilisation de son adresse de messagerie ou de prendre des précautions particulières.
- Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

#### 5. Mode d'accès

Le service est disponible depuis le portail internet de la ville.

Le GNAU dispose d'un accès libre pour les fonctions de consultation publiques.

Il nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré.

Lors de l'inscription au Service, l'Usager choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. L'Usager doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel et aux services qui y sont liés. Le mot de passe doit être choisi par l'Usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'Usager s'engage à en préserver la confidentialité.

## 6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident...)

L'hébergeur se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier, de suspendre le téléservice pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire, sans préavis. Il est garanti aux horaires de la mairie.

Le mode d'accès au téléservice peut donc se décomposer selon les 3 niveaux suivants :

- « Normal » : disponibilité 7 jours sur 7 et 24h sur 24
- « Dégradé » : disponibilité 7 jours sur 7 de 8h à 19h
- « Suspension temporaire » (maintenance) : pas d'accès jusqu'au jj/mm/aaaa

L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité. Les termes des présentes conditions peuvent être amendés à tout moment en fonction des modifications apportées au téléservice, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

## 7. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme, l'utilisateur fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande.
- L'autorité administrative se réserve le droit de répondre par voie postale.
- Tout dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme doit être fait au moyen du formulaire CERFA, qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet. Ci-après, la liste des formulaires CERFA strictement admis sur le guichet :
  - CU - Certificat d'urbanisme (13410)
  - DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
  - PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
  - PC - Permis de construire (13409)

- PA - Permis d'aménager (13409)
  - PD - Permis de démolir (13405)
  - MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
  - DIA - Déclaration d'intention d'aliéner ou demande d'acquisition d'un bien soumis à l'un des droits de préemption prévus par le code de l'urbanisme (10072)
  - DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (13408)
  - DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier (13407)
- L'utilisateur remplit en ligne le formulaire cerfa de demande et valide celui-ci en y joignant les pièces obligatoires nécessaires au traitement de sa demande et selon la nature ou le type de son projet.
  - Le service affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.
  - La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de celle-ci.

## 8. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs admis sont : Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
IE : Internet Explorer	11 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLE CHROME	50 et suivantes

Le poids maximum d'un fichier déposé est de 15Mo. Le poids total des fichiers d'un dossier est limité à 200 Mo.

## 9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 15 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.
- Les formats acceptés sont : .jpeg, .jpg, .png, .svg, .gif, .txt, .pdf
- Conservation et sauvegarde des données
- L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :

- Totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, plus 3 mois
- Totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an
- Suppression de la demande et du dossier dans les 2 années après déclaration de clôture par le service instructeur.

## 10. Traitement des AEE et ARE

L'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des usagers.

Après transmission de la demande, un accusé d'enregistrement électronique (AEE) est immédiatement envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet.

Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, l'accusé de réception (ARE). Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- La date de réception de l'envoi électronique
- La désignation du service chargé du dossier, ainsi que l'adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone

**L'accusé de réception électronique** indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en précisant les conditions.

**L'accusé d'enregistrement électronique et l'accusé de réception électronique** sont adressés à l'utilisateur, excepté si ce dernier a porté mention d'une adresse électronique différente à utiliser à cette fin.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **dans l'accusé de réception électronique ou par une transmission complémentaire** les pièces et les informations manquantes exigées par la réglementation en vigueur, ainsi que le délai fixé pour la réception de ces pièces et de ces informations.

Au terme de la réception de toutes les pièces et informations manquantes dans le délai fixé, l'administration pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

## 11. Traitement des données à caractères personnel

La Collectivité collecte vos « données personnelles » qui font références aux informations vous concernant, en tant que personne physique. La nature facultative ou obligatoire des données à communiquer à la collectivité dans le cadre de la collecte effectuée sur le Site est préalablement indiquée aux internautes.

Les données transmises peuvent permettre, directement ou indirectement, de vous fournir l'accès aux fonctionnalités susvisées qui sont les seules finalités des traitements opérés. En application de l'article 6 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit RGPD, votre consentement n'est pas nécessaire dans la mesure où le fondement du traitement est l'exercice d'une mission d'intérêt public.

En aucun cas la collectivité ne transfère vos données personnelles hors de l'Union européenne, elles sont conservées uniquement sur le territoire français.

Conformément au Règlement Général de Protection des Données (RGPD), vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

La collectivité vous informe également que vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

A cet effet un formulaire de contact est accessible depuis le guichet en ligne. Vous pouvez également contacter notre délégué à la protection des données en ligne ou par courrier.

La Collectivité s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'Usager.

## 12. Traitement des données abusives, frauduleuses

« Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs ou à caractères frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'informations.

## 13. Textes de référence

- Loi CEN Confiance dans l'économie numérique
- Code général des collectivités locales

- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives,
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens,
- Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014
- Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE,
- Décret n° 2015-1426 du 5 novembre 2015 relatifs aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE,
- Décret n° 2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique
- Décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016, relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique,
- Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale
- Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE