

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 A DESTINATION DE L'USAGER	3
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU.....	3
■ Entrée en vigueur des CGU.....	3
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER	4
1. Périmètre du guichet.....	4
2. Catégories d'utilisateurs ciblés	4
3. Droits et obligations de la collectivité.....	4
4. Droits et obligations de l'utilisateur	5
5. Mode d'accès	5
6. Disponibilité du téléservice	6
7. Fonctionnement du téléservice.....	6
8. Prérequis techniques.....	7
9. Limitations au téléservice.....	8
10. Traitement des AEE et ARE	8
11. Traitement des données à caractère personnel.....	9
12. Gestion des cookies (traceurs)	9
13. Traitement des données abusives, frauduleuses	9
13. Textes de référence.....	10

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 des DIA et le suivi des dossiers par le demandeur. L'utilisation de ce service est facultative et gratuite (hors coûts de connexion).

Le dépôt et le suivi des dossiers reste toujours possible physiquement aux horaires d'ouverture de la mairie et par voie postale.

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

■ 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 ».

■ Entrée en vigueur des CGU

Les conditions générales d'utilisation (CGU) en vigueur sont celles publiées par la commune d'Andernos-les-Bains.

La version en vigueur est indiquée en-tête du présent document.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

- Le guichet numérique 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 à 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 et à la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018.
- Pour l'accomplissement de ces démarches, ce guichet est le seul moyen de saisir l'administration par voie électronique. Toute autre saisine par voie électronique au travers d'une autre modalité est considérée comme nulle.
- Par usager, il convient d'entendre les usagers "particulier", les usagers "professionnels" et les associations.

2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient de distinguer les usagers "*particuliers*", des usagers "*professionnels*" et des associations.

- Usagers "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique en tant que personne(s) physique ; et leur numéro de SIRET/SIREN en tant que personne morale.
- 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.

S'il est ouvert à tous types d'usagers, le guichet numérique reste d'abord destiné aux particuliers. Les professionnels agissant pour le compte de particuliers devront informer leur client que toutes les formalités concernant un dossier déposé sur le guichet numérique (jusqu'à la déclaration d'achèvement des travaux et la conformité) ne pourront se faire que par ce guichet numérique, et avec le même compte. Le compte étant lié à une adresse mail, des dispositions devront être prises pour que le client (sinon le bénéficiaire de l'autorisation) garde toujours l'accès à son dossier jusqu'aux dernières démarches pouvant le concerner.

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.
- L'administration se réserve le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux CGU.
- Les CGU sont soumises au droit français.

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

« <https://gnau7.operis.fr/andernoslesbains/gnau/#/> » est disponible depuis le site Internet de la collectivité <https://www.andernoslesbains.fr/>.

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

L'authentification s'effectue par la création d'un compte personnel ou par « FranceConnect ».

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie valide et opérationnelle. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'utilisateur, pour lui notifier les documents mis à sa disposition dans son espace personnel.

Lors de l'inscription au Service, l'Utilisateur choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins : une lettre minuscule, 1 lettre majuscule, un chiffre et/ou caractère spécial.

L'Utilisateur 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'Utilisateur de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité. Un utilisateur sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides, le délai par défaut est de 1 minute pour pouvoir refaire un essai.

6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident technique dont la commune ne saurait être tenue responsable).

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 impérieux, sans préavis. Il est garanti aux horaires de la mairie.

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.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du service, l'utilisateur en est informé, il est alors invité soit à effectuer sa démarche ultérieurement, soit à recourir à la démarche par voie papier (sauf si le dossier a déjà été réceptionné en mairie par le guichet numérique).

7. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme et DIA, 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 procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et d'arrêtés de décision, ainsi qu'aux autres correspondances 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 :
 - o CU - Certificat d'urbanisme (13410)
 - o DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
 - o PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
 - o PC - Permis de construire (13409)
 - o PA - Permis d'aménager (13409)
 - o PD - Permis de démolir (13405)
 - o MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
 - o DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier (13407)
 - o DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (13408)
 - o DIA - Déclaration d'intention d'aliéner (10072)
- **Les dossiers de permis de construire portant en tout ou partie sur un établissement recevant du public (ERP) ne sont pas recevables par le GNAU mais seulement en version papier.**
- **Les demandes de transfert d'autorisations ne sont actuellement pas non plus recevables par le guichet numérique.**
- 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.

- 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.
- L'utilisateur peut consentir à ce que les notifications d'incomplet et/ou de majoration de délai et les arrêtés de décision lui soient transmis par un autre moyen que le téléservice.

8. Prérequis techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Le navigateur préconisé est : *Mozilla firefox*

<i>TYPE NAVIGATEUR</i>	<i>VERSIONS</i>
MICROSOFT EDGE	11 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLECHROME	50 et suivantes

Les types de formats et la taille (volume) des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes :

<i>TYPE FORMAT PIECE</i>	<i>TAILLE MAX</i>	<i>COMPRESSIONS ET MOT DE PASSE ADMIS</i>
PDF	10 Mo	non
JPEG	10 Mo	non
JPG	10 Mo	non
PNG	10 Mo	non

9. Limitations au téléservice

- Les formats acceptés sont : pdf (Acrobat reader), jpg, jpeg, png,
- L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, dans une limite totale de 200 Mo par dossier
- Les documents du dossier doivent être déposés un à un,
- Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct,
- Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité.
- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service compétent afin de prendre les dispositions nécessaires (soit scinder le fichier, soit en vertu de l'article L.112-8 du CRPA de l'envoyer par la voie postale).

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

- L'administration s'engage à collecter et traiter les données de l'utilisateur via cette téléprocédure conformément à la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018, et au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, dit RGPD, applicable depuis le 25 mai 2018.
- En utilisant les présents services numériques, les usagers consentent à ce que les données collectées soient utilisées par l'administration, les services de l'État, les commissions, les gestionnaires de réseaux etc. pour la gestion de leurs démarches le temps de la durée d'utilité administrative. Ces données sont traitées en interne par les agents des services urbanisme, patrimoine, SIG, DGS, le maire et les élus en charge de l'urbanisme, qui dans l'ensemble font l'objet de clauses contractuelles d'obligation de garantir la sécurité des données traitées.
- Ces données peuvent être consultées par toutes personnes en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue.
- Il est garanti aux usagers du service le droit d'accès, de rectification et d'opposition prévu par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. A cet effet, un courrier peut être adressé à : mairie@andernos-les-bains.com.
- Toute personne concernée par le traitement de ses données peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.
- Ces données seront conservées ou supprimées conformément à la réglementation en vigueur en matière d'archivage.
- Le responsable de traitement est Jean-Yves ROSAZZA (Maire).
- Le DPD (délégué à la protection des données) est Joachim JAFFEL – Responsable administratif juridique et financier du Syndicat Mixte Gironde Numérique en tant Délégué à la protection des données mutualisé pour la collectivité. Rodolphe MERAND (Directeur Général des Services) à la collectivité assure le rôle de référent.

12. Gestion des cookies (traceurs)

Les cookies mis en place pour l'utilisation de la GNAU sont des cookies dits "technique" exemptés du recueil de consentement car destinés à l'authentification auprès du service proposé

13. 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. Ces envois ne feront pas l'objet de récupérés, conformément à l'article L.112-11 du code CRPA.

14. Textes de référence

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Loi CEN n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'économie numérique
- 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° 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 relative aux droits des usagers de saisir l'administration par VE,
- 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 VE,
- Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par SVE concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs EPCI,
- Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE
- Code général des collectivités locales
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants
- Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme
- Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme