

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

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 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 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 l'acte administratif qui les institue revêt un caractère exécutoire.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

Ce GNAU concerne uniquement les communes adhérentes au service mutualisé des Autorisations d'Urbanisme de l'intercommunalité. Lien XXXX

<https://gnau31.operis.fr/terresdulauragais/gnau> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme. Ce téléservice permet de déposer les demandes d'autorisation d'urbanisme mentionnées à l'article 7 du présent CGU et d'échanger avec le service instructeur. 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 :

- Article L.112-7 et suivants du Code des Relations entre le Public et l'Administration,
- Article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018, dite loi ELAN, codifié à l'article L.423-3 du code de l'urbanisme
- Décret d'application n° 2016-1411 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique.
- 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

Tout dépôt électronique doit être obligatoirement effectué par le service de saisine électronique. Toute démarche de saisine par voie électronique autre que par le téléservice (courrier électronique, formulaire de contact, ...) pour les demandes relevant du périmètre concerné ne seront pas prises en compte.

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., le nom et prénom du représentant, l'adresse postale et l'adresse électronique
- Usagers de type "*association*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au Répertoire National des Associations, le nom et prénom du représentant, l'adresse postale et l'adresse électronique

3. Droits et obligations de la collectivité

- L'administration doit informer les usagers de la mise en place du téléservice pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les usagers de toute évolution concernant ce téléservice. L'information sera portée à la connaissance du public par les moyens suivants : voie d'affichage, plaquette d'information, site internet, articles de presse...
- 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'utilisateur 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://gnau31.operis.fr/terresdulauragais/gnau> est disponible depuis le portail de votre collectivité

Le GNAU dispose d'un accès libre pour les fonctions de consultation publiques (documents de planification).

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

Les modes d'authentification autorisés sont : France Connect et la création d'un compte directement sur le GNAU.

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 minuscule, 1 lettre majuscule, 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. Un usager sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides, le délai par défaut est de 1 minute (paramétrable) pour pouvoir refaire un essai.

Quelques précisions :

- Si l'utilisateur oublie son mot de passe, la Communauté de communes, la commune et le service instructeur ne seront pas en mesure de le lui indiquer. Il devra recourir à la procédure du GNAU :
 - Renseigner lors de la connexion l'adresse mail,
 - Une fenêtre : « récupérer mon compte personnel » s'affiche. Il faut suivre la procédure et réinitialiser son mot de passe et confirmer la mise à jour de son mot de passe par mail.

- Si la boîte mail (messagerie électronique) est inaccessible (boîte aux lettres saturée, problème rencontré avec son fournisseur d'accès à internet....) :

- a) Si le problème se pose lors de l'accomplissement de la démarche et est détecté lors de l'émission de l'accusé d'enregistrement électronique (AEE) :

En ce cas, la demande est réputée non valide en application des CGU (Conditions Générales d'Utilisation) qui énoncent que l'utilisateur doit fournir une adresse de messagerie opérationnelle. L'administration n'est juridiquement pas tenue d'instruire la demande. Toutefois, un souci de bonne administration peut conduire à utiliser les éléments fournis (adresse postale, numéro de téléphone...) pour entrer en contact avec le demandeur afin de lui signaler que sa démarche n'a pu aboutir.

- b) Si le problème se pose à l'occasion de l'émission de l'accusé de réception électronique (ARE) du dossier par la commune :

Dans ce cas, il est nécessaire de conserver une copie de la réponse envoyée en imprimant l'envoi, ainsi que le message de non distribution retourné par le serveur de messagerie. Le souci de bonne administration conduit également à rechercher d'autres moyens pour entrer en contact avec l'utilisateur, afin de lui signaler le problème rencontré et convenir avec lui des modalités de poursuite des échanges nécessaires à l'instruction de sa saisine.

- Les envois de pièces complémentaires devront également être réalisés via le dispositif de la téléprocédure en cas d'informations manquantes, car seul ce dispositif permet la délivrance automatique d'un AEE fixant la date de réception, par l'administration, des pièces manquantes au dossier.

6. Disponibilité du téléservice

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

En cas d'indisponibilité du téléservice, le service d'instruction se réserve le droit de procéder autrement afin d'assurer la réception et le suivi des demandes.

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.

En cas d'opération de maintenance programmée ou pour tout autre motif jugé nécessaire, la communauté de communes communiquera à ce sujet via son site internet

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.
- 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
 - o DP - Déclaration préalable
 - o PC - Permis de construire (maison individuelle)
 - o PC - Permis de construire
 - o PA - Permis d'aménager
 - o PD - Permis de démolir
 - o MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif
 - o DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier
 - o DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux

Sont exclus de ce dispositif les demandes d'autorisation d'urbanisme ERP (Etablissement Recevant du Public), les demandes de transfert d'autorisation d'urbanisme et les attestations de travaux.

- L'utilisateur remplit en ligne le formulaire cerfa approprié à la 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 celui-ci

8. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : *Internet Explorer, Mozilla firefox, GoogleChrome*.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
IE : Internet Explorer	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 :

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX	MOT DE PASSE ADMIS
PDF	10Mo	
JPEG	10 Mo	
JPG	10 Mo	
PNG	10 Mo	

9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :
 - o totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, limité à 3 mois
 - o totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an
 - o Suppression de la demande et du dossier dans les 2 années après déclaration de clôture par le service instructeur.

L'utilisateur est donc invité à télécharger les pièces pour les conserver.

Les dossiers seront archivés et conservés par les collectivités conformément à l'article L212-6 du code du patrimoine.

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 envoyé instantanément ou dans le délai d'un jour ouvré (allant du lundi au vendredi inclus) à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception et l'heure 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 la commune compétente, l'**accusé de réception** (ARE). Cet accusé de réception comporte notamment les mentions suivantes visées aux articles R423-3 et R.423-5 du Code de l'urbanisme :

- 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 ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui sera étudié lors de l'instruction de la demande d'autorisation.

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

Lorsque la demande est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **dans l'accusé de réception électronique qu'un courrier de demande de pièce est consultable sur le GNAU et qu'il dispose d'un délai de 3 mois pour en faire la complétude. Passé ce délai et sans réponse de sa part, la demande sera rejetée de plein droit.**

Au terme de la réception de toutes les pièces et informations manquantes dans le délai fixé, si les pièces correspondent à la demande le délai d'instruction repart ; dans le cas contraire, une relance de pièces est faite.

11. Traitement des données à caractère personnel

- ✓ Toutes précautions utiles prises sur la sécurité des données collectées,
- ✓ Mention de la référence de déclaration en vigueur faite sur le registre de traitement de la collectivité,
- ✓ Exprimer le droit d'accès et de rectification, d'opposition,
- ✓ Affirmer aucune commercialisation,
- ✓ Affirmer aucune communication à des tiers en dehors du cadre prévu par le législateur, durée de conservation

La Communauté de Communes Terres du Lauragais traite des données à caractère personnel aux fins de gérer les demandes d'autorisation d'urbanisme sur la base de la mission d'intérêt public dont est investie la Communauté de communes en tant que service instructeur des communes adhérentes.

Elle collecte et traite les données de l'utilisateur via la téléprocédure conformément :

- à la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018 ;

- 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.

Lorsque certaines informations sont obligatoires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques du site, ce caractère obligatoire est indiqué au moment de la saisine des données. En cas de refus, l'accès à certains services associés est impossible.

Les informations personnelles sont conservées par la Communauté de communes sur une durée définie par la législation en fonction du type d'autorisation d'urbanisme.

La Communauté de communes s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

L'accès des données est limité aux agents de la Communauté de communes, tenus à une obligation de confidentialité.

L'accès des données est limité au guichet unique, aux agents de la Communauté de communes, les services consultés tenus à une obligation de confidentialité. Ces données pourront être consultées par toutes personnes en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue.

En application de la réglementation européenne (RGPD) et nationale (Loi « Informatique et libertés ») relative à la protection des données, vous disposez de droits sur vos données personnelles : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit d'opposition (consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Ces différents droits sont à exercer auprès du responsable de traitement (Président de la communauté de commune en charge) :

- soit en modifiant les paramètres du compte directement en ligne,
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : rgpd@terres-du-lauragais.com

Pour toute information complémentaire ou aide dans l'exercice de vos droits, contactez le délégué à la protection des données de l'établissement en précisant la nature de la demande et l'établissement concerné par courrier postal : Haute Garonne Ingénierie - Agence Technique Départementale : 54 boulevard de l'Embouchure, 31200 Toulouse.

Si les réponses ne sont pas satisfaisantes (niveau 1 et 2) Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

12. Traitement des données abusives, frauduleuses

Les demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractère frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information ne feront pas l'objet de récépissés par le service, conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration.

13. Textes de référence

- Loi CEN Confiance dans l'économie numérique
- Code général des collectivités territoriales
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives,
- Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique
- 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,
- Décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005
- 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
- Arrêté du 4 juillet 2013 autorisant la mise en œuvre par les collectivités territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale, les syndicats mixtes, les établissements publics locaux qui leur sont rattachés ainsi que les groupements d'intérêt public et les sociétés publiques locales dont ils sont membres de traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour objet la mise à disposition des usagers d'un ou de plusieurs téléservices de l'administration électronique
- Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE

Cette liste est non exhaustive et est soumise aux évolutions réglementaires.