

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
1.	Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	2
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	2
3.	Droits et obligations de la collectivité.....	2
4.	Droits et obligations de l'utilisateur.....	3
5.	Mode d'accès.....	3
6.	Disponibilité du téléservice	4
7.	Fonctionnement du téléservice	4
8.	Spécificités techniques	5
9.	Limitations au téléservice	6
10.	Traitement des AEE et ARE.....	6
11.	Traitement des données à caractère personnel.....	6
12.	Traitement des données abusives, frauduleuses.....	6
13.	Utilisation d'une plateforme tierce	Erreur ! Signet non défini.
14.	Textes de référence.....	8

I. ENGAGEMENT A 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 CONNAISSANCES DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU GUICHET. EN CAS DE NON-RESPECT DES CONDITIONS ENONCEES, TOUTE DEMANDE SERA CONSIDEREE COMME IRRECEVABLE ET REJETEE 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 A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

<https://gnau43.operis.fr/longuejumelles/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 :

- 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.

2. Catégories d'utilisateurs ciblés

Par utilisateur, il convient d'entendre les utilisateurs "*particuliers*", les utilisateurs "*professionnels*" et les associations.

- Utilisateurs "*particuliers*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique.
- Utilisateurs "*professionnels*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.
- Utilisateurs 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 utilisateurs du téléservice qu'elle met en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les utilisateurs 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

<https://gnau43.operis.fr/longuejumelles/gnau/> est disponible depuis le portail de la Ville de Longué-Jumelles : www.villedelonguejumelles.fr

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.

Les modes d'authentification autorisés sont : France Connect ou la création d'un compte personnel.

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'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 (paramétrable) 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...).

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 :
 - 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)
- 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 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 :

L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.

Le télé service n'accepte que les documents :

- au format PDF pour les plans
- aux formats JPG, PDF et PNG pour les autres pièces.

La résolution des documents ne devra pas être inférieure :

- à 400 ppp (dpi) pour les plans.
- à 30 ppp (dpi) pour les autres pièces

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 instructeur.

9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 10 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 : format PDF pour les plans / formats JPG, PDF et PNG pour les autres pièces.

- Conservation et sauvegarde des données
- L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an

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

Les informations recueillies sur les formulaires font l'objet d'un traitement informatisé par le responsable de traitement, Monsieur le Maire de Longué-Jumelles, 1 place de la Mairie 49160 Longué-

Jumelles pour le cadre exclusif de l'instruction de la demande concernée et ne sont communiquées qu'aux partenaires exerçant un rôle dans cette instruction.

Le responsable de traitement a désigné <https://gnau43.operis.fr/longuejumelles/gnau/> en qualité de délégué à la protection des données.

Les utilisations de vos données personnelles sont principalement les suivantes :

- Accès et utilisation du site,
- Gestion de la relation avec vous,
- Réalisation de la saisine par voie électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme.

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 de votre part de fournir les informations obligatoires, vous n'aurez pas accès à certains services associés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux agents du service Application du Droit des Sols du Pôle ADS de la Ville de Longué-Jumelles et de la commune du lieu du projet, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité.

Les données collectées pourront éventuellement être accessibles par des sous-traitants en cas de maintenance du site et de ses services, sans que vous ayez besoin de donner votre autorisation.

Il est précisé que dans le cadre de l'exécution de leurs prestations les sous-traitants n'ont qu'un accès limité à vos données et une interdiction de les utiliser conformément aux dispositions législatives applicables en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, la collectivité s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude et l'abus, exercice de droits de la défense, etc..).

La Ville de Longué-Jumelles attache une importance particulière à la protection des données à caractère personnel et au respect de la réglementation en vigueur dans ce domaine.

La collectivité s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données effectués à partir du site <https://gnau43.operis.fr/longuejumelles/gnau/> soient conformes à la loi Informatique et Libertés ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Chaque formulaire ou téléservice limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire et indique clairement :

- L'objectif du recueil de ces données (finalités).
- Si ces données sont obligatoires ou facultatives pour la gestion de votre demande.
- Qui pourra en prendre connaissance (uniquement la ville de Longué-Jumelles en principe, sauf précision contraire dans le formulaire de saisie lorsqu'une transmission à un tiers est strictement nécessaire pour la gestion de votre demande).
- Vos droits "Informatique et Libertés" et la façon de les exercer auprès de la Ville de Longué-Jumelles
- Vous pouvez également définir le sort de vos données après votre décès.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous disposez des droits suivants :

- Accéder aux données vous concernant et les rectifier
- Exercer votre droit à la limitation du traitement.

Les droits à l'effacement, la portabilité et l'opposition ne s'appliquent pas dans ce cas.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le service chargé de l'exercice de ces droits aux coordonnées suivantes :

- Soit par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante Mairie de Longué-Jumelles – Délégué à la protection des Données 1 place de la Mairie, 49160 Longué-Jumelles
- Soit par mail à l'adresse suivante : dpo@ville-longuejumelles.fr

Si vous estimez, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

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. Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure lui semblant adaptée à l'encontre de tout usager contrevenant aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures pourraient consister en un ou plusieurs avertissements, la suspension du compte, l'exclusion du téléservice ou des actions en justice.

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