

Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

Conditions générales d'utilisation CGU

Avenant n° 2

pour la saisine par voie électronique (SVE)

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.....	3
1. Périmètre du guichet.....	3
2. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	3
3. Droits et obligations de la collectivité.....	3
4. Droits et obligations de l'utilisateur	4
5. Mode d'accès	4
6. Disponibilité du téléservice	5
7. Fonctionnement du téléservice	5
8. Spécificités techniques.....	6
9. Conservation et sauvegarde des données	6
10. Traitement des AEE et ARE.....	6
11. Traitement des données à caractère personnel	7
12. Traitement des données abusives, frauduleuses.....	10
13. Utilisation d'une plateforme tierce.....	10
14. Textes de référence	10

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 la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU) permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme et des déclarations d'intentions d'aliéner. 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 relatif aux exceptions à l'application du droit d'usage de saisir l'administration par voie électronique.

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 les articles L112-8 et s du CRPA
- De l'article L 423-3 du code de l'urbanisme issu de la Loi Elan
- Du décret n° 2021-981 du 23/07/2021 portant modification du code de l'urbanisme en matière de formalités et échanges électroniques,
- De l'arrêté du 27/07/2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des télé-procédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme,
- A la délibération n° 579 en date du 11/10/2018 du Conseil Communautaire de Flers Agglo.
- A la délibération n°2022-561 en date du 22/06/2022 du Conseil Communautaire portant avenant n°1 aux CGU.

2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*particuliers*", les usagers "*professionnels*", les associations et les collectivités locales et Etablissements Publics.

- Usagers « *particuliers* » : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postale et électronique.
- Usagers « *professionnels* » et « *administration* » : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements (SIRET-SIREN).
- 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

Flers Agglo met à disposition des usagers cités ci-dessus, un téléservice qui permet de déposer par voie électronique toutes les demandes d'autorisation d'urbanisme sur 41 communes de la communauté et les déclarations d'intentions d'aliéner sur l'ensemble des communes de la communauté d'Agglomération.

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de téléservice 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 pour le traitement exclusif de la demande d'autorisation d'urbanisme.

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 GNAU est disponible depuis le portail de Flers Agglo : « <https://www.flers-agglo.fr> ».

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

Il nécessite un compte valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, avec l'authentification d'une adresse électronique.

Les modes d'authentification sont mis à disposition à partir du portail Flers-Agglo.

L'adresse de messagerie urbanisme@flers-agglo.fr sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré.

Lors de l'inscription au téléservice, l'utilisateur 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'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.

6. Disponibilité du téléservice

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

- L'hébergeur – la Société OPERIS - 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. 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
 - "Suspension temporaire" (maintenance) : pas d'accès

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, et des déclarations d'intentions d'aliéner 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 ou par voie électronique via le GNAU.
- 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.

- 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 telles que définies par le code de l'urbanisme 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.
- Une aide en ligne accompagne l'utilisateur au cours du processus de saisie.
- 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 un navigateur internet. Les types de navigateurs admis sont : *Internet Explorer, Mozilla firefox, googleChrome*.

Les types de formats et la taille (volume) des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes : 40 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 à partir de l'adresse mail : urbanisme@flers-agglo.fr ou par téléphone.

Les formats acceptés sont : PDF, JPEG, et PNG

Le portail de dépôt numérique communautaire est relié au logiciel métier d'instruction de Flers Agglo, et interconnecté aux applicatifs XX'AU déployés par l'Etat dans le cadre du programme Démat'ADS. Conformément aux dispositions issues de la Loi Elan, le processus d'instruction dématérialisé est en service depuis le 1^{er}/01/2022.

9. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique de Flers Agglo, est conservé sur celui-ci dans la limite du traitement :

- totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration d'achèvement des travaux.

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.

Au moment de la transmission de la demande sur le portail numérique, un **accusé d'enregistrement électronique** (AEE) est envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet. Le délai d'instruction du dossier commence à courir à compter de l'envoi de cet accusé d'enregistrement électronique AEE.

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, constituant le récépissé de dépôt, comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- La date de réception de l'envoi électronique effectué par la personne,
 - Le numéro d'enregistrement du dossier
 - La désignation du service chargé du dossier, ainsi que l'adresse électronique et postale et son numéro de téléphone
 - la date limite d'instruction à laquelle, à défaut d'une décision expresse, la demande sera réputée acceptée. Cette date est calculée à partir de la date d'AEE.
- L'administration se réserve le droit de modifier le délai d'instruction conformément aux dispositions du code de l'urbanisme.

NB : L'ARE n'évalue pas la complétude du dossier, un courrier électronique et postal sera transmis au cours du 1^{er} mois.

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

De même pour les usagers professionnels bénéficiant d'un compte « E-PRO », l'accusé d'enregistrement électronique (AEE) et l'accusé de réception électronique (ARE) sont envoyés à l'adresse de messagerie du compte-père et au compte-fils selon les droits attribués à chaque utilisateurs rattachés.

Lorsque la demande par saisine électronique est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **par une transmission complémentaire** électronique et/ou postale 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, et en cours d'instruction, l'administration pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

Tout au long de l'instruction des dossiers, l'administration pourra notifier au demandeur, par voie postale ou électronique les informations, pièces, courriers et notifications de toute nature conformément aux dispositions de l'article A 423-5 du code de l'urbanisme.

11. Traitement des données à caractères personnel

Le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

Les données personnelles pouvant être collectées sur le site sont notamment les suivantes (liste non exhaustive pouvant évoluer avec la législation) :

- Création de compte/profil: sont notamment enregistrés, lors de la création de votre compte/profil, vos nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone ainsi que vos données de connexion,
- Connexion au site: à cette occasion, sont notamment enregistrées vos données de connexion, de navigation ou encore de localisation.
- Lors du remplissage du formulaire de contact, sont collectés vos nom, prénom, , adresse électronique et votre message.
- Lors du remplissage de votre déclaration de projet : formulaire cerfa et documents à annexer, sont collectés les nom, prénom, date et lieu de naissance, du déclarant et co-déclarant, n° SIRET, adresse postale et adresse des travaux, les nom, prénom et adresse postale et électronique des mandataires, et tout autre document du dossier laissant apparaître une donnée personnelle.

Dans le cadre de l'instruction dématérialisation les données personnelles et tous les documents annexés aux dossiers d'urbanisme seront télétransmis aux services à consulter (concessionnaires réseaux, Architecte des Bâtiments de France, Commissions départementales de sécurité, d'accessibilité, des espaces naturels sensibles, etc), aux services de l'Etat pour le contrôle de la légalité des actes, pour la fiscalité de l'urbanisme, pour les données statistiques. Les données et informations seront conservées pour l'archivage et la consultation par les tiers des autorisations délivrées.

Flers Agglo procédera à l'instruction dématérialisée des autorisations d'urbanisme dont elle a la compétence, des dossiers déposés sur le portail numérique et des dossiers déposés en papier qui seront numérisés par le service instructeur de Flers Agglo.

Les utilisations de vos données personnelles sont principalement les suivantes:

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

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.

Vos informations personnelles sont conservées par la collectivité sur une durée définie par la législation en fonction du type d'autorisation d'urbanisme.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux agents de Flers Agglo et des communes composant la communauté d'agglomération, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité. Cependant, 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-dessous, Flers Agglo 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...).

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:

- Mettre à jour ou supprimer vos données en vous connectant à votre compte et en configurant ses paramètres.
- Exercer votre droit d'accès, pour connaître les données personnelles qui vous concernent.
- Demander la mise à jour de vos données, si celles-ci sont inexactes.
- Demander la portabilité ou la suppression de vos données.
- Demander la suppression de votre compte.
- Demander la limitation du traitement de vos données.
- Vous opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données.

Ces différents droits sont à exercer soit en modifiant les paramètres de votre compte, soit par courrier à l'adresse postale suivante: Flers Agglo – CS 149 – 61103 FLERS Cedex, soit par courriel à l'adresse suivante: urbanisme@flers-agglo.fr

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et Liberté (plus d'information sur www.cnil.fr).

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.

13. Utilisation d'une plateforme tierce

En fonction de l'évolution de la législation dans le cadre de la dématérialisation des autorisations d'urbanisme, et dans le respect du code de l'urbanisme le service instructeur peut être amené à échanger avec des services extérieurs (services de l'Etat, commissions départementales, concessionnaires de réseaux...) les avis sont nécessaires à la délivrance des autorisations.

14. Textes de référence

- [Site du ministère : conditions générales des SVE](#)
- *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*
- *Du décret n° 2021-981 du 23/07/2021 portant modification du code de l'urbanisme en matière de formalités et échanges électroniques,*

- *De l'arrêté du 27/07/2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des télé-procédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme,*
- *Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE*
- *Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016*
- *Délibération 2016-111 de la CNIL,*
- *Arrêté du 4 juillet 2013 portant création de l'acte réglementaire unique « RU 030 »*