

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
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.....	3
4. Droits et obligations de l'utilisateur.....	3
5. Mode d'accès.....	4
6. Disponibilité du téléservice.....	4
7. Fonctionnement du téléservice.....	5
8. Spécificités techniques.....	6
9. Limitations au téléservice.....	7
10. Traitement des AEE et ARE.....	7
11. Traitement des données à caractère personnel.....	8
12. Traitement des données abusives, frauduleuses.....	9
13. Textes de référence.....	9

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

Le présent document précise les conditions générales d'utilisation (CGU), relatives à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme, et le suivi des dossiers par le demandeur.

Il se présente en deux parties :

I. Engagement général de l'utilisateur vis-à-vis des CGU

II. Contenu des CGU

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 ».

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

▷ Ce paragraphe précise le lieu numérique et le périmètre de la démarche.

<https://gnau30.operis.fr/aveyroningenierie/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.
- à la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (loir ELAN)

2. Catégories d'utilisateurs ciblés

▷ Ce paragraphe détermine les catégories d'utilisateurs admises et fixe des principes d'identifications propres à chacune de ces catégories. Il va s'agir des particuliers, des entreprises, des associations.

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*personnes physiques*", les usagers "*personnes morales* »

- ✓ Usagers "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique.
- ✓ Usagers "personnes morales" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements (numéro SIRET) et le cas échéant leur numéro d'inscription au répertoire national des associations.

3. Droits et obligations de la collectivité

▷ *Ce paragraphe fixe les droits et les obligations généraux de l'administration.*

- 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 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'usage

▷ *Ce paragraphe fixe les droits et les obligations généraux 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.

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

→ 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

▷ *Ce paragraphe précise le mode d'accès.*

<https://gnau30.operis.fr/aveyroningenierie/gnau/> est disponible depuis le site internet de votre collectivité (ou communauté de communes)

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.

Pour se connecter au GNAU et déposer un dossier, il est possible d'utiliser les identifiants

- d'un compte France Connect
- d'un compte utilisateur à créer à partir du GNAU de la société OPERIS.

Pour les professionnels, il n'est possible de se connecter au GNAU qu'en créant un compte OPERIS

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée, pour les échanges avec l'administré, par la collectivité et le cas échéant par délégation le centre instructeur.

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 et/ou caractère spécial.

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

▷ *Ce paragraphe détermine les conditions de disponibilités 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.

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

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)

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

▷ Ce paragraphe détermine les règles et les conditions de fonctionnement du Guichet.

- 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 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)
 - Permis de construire/d'aménager MODIFICATIFS (13411) *le dépôt de permis modificatif ne concerne que les dossiers dont la demande initiale a été elle-même déposée en version dématérialisée via le guichet numérique des autorisations d'urbanisme.*
 - ANNULATION ET PROROGATION des demandes de Certificats d'urbanisme/ Permis de construire/d'aménager et déclaration préalable pour *les dossiers dont la demande initiale a été elle-même déposée en version dématérialisée via le guichet numérique des autorisations d'urbanisme.*

Les demandes suivantes ne seront pas traitées par le GNAU :

- Transfert des autorisations de construire ou d'aménager (13412)
- Les modificatifs des Permis (de construire, de démolir ou d'aménager) qui n'ont pas été saisis de façon dématérialisée

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

- 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 celui-ci.

8. Spécificités techniques

▷ Ce paragraphe fixe les prérequis techniques de validation d'une SVE

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
SAFARI	7 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	30 Mo	Non
JPEG	30 Mo	Non
JPG	30 Mo	Non
PNG	30 Mo	Non
TXT	30 Mo	Non

9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 30 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 : PDF (Acrobat reader, versions ...), JPEG, JPG, PNG, TXT
- Les dossiers de fichiers compressés (exemple format : ZIP, RAR) et les photos de plan ne seront pas acceptés

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 le délai réglementaire, à compter de la réception de la demande, l'**accusé de réception électronique** (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 **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 et protection des données à caractères personnel

Le recueil et le traitement de vos données personnelles a pour finalité de vous permettre de réaliser la saisine, par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Le traitement de vos données repose sur une base légale ainsi que sur votre consentement.

Le responsable de traitement est le Président d'AVEYRON INGENIERIE, dont le siège est à RODEZ.

Les destinataires des données sont : la commune, le service instructeur d'Aveyron Ingénierie, ainsi que le cas échéant les destinataires légalement habilités dans le cadre de la procédure d'instruction (ex : services de l'Etat...).

Les données sont hébergées par le prestataire de service OPERIS (Le Rubis, 130 Av. Claude Antoine Peccot, 44700 Orvault)

Les données à caractère personnel ne sont pas transférées hors de l'UE, ne donnent lieu à aucune commercialisation et à aucune communication à des tiers en dehors du cadre prévu par le législateur. Les données ne donnent pas lieu à un profilage ni à une prise de décision automatisée.

Les données sont collectées et utilisées dans le cadre exclusif de l'examen et de la délivrance d'autorisation d'urbanisme.

Les données recueillies sont conservées sur le guichet numérique pendant les durées définies à l'article 9.

La sécurité des données, stockées sur les serveurs d'OPERIS, en accès et traitement par Aveyron Ingénierie, est assurée par des mesures techniques organisationnelles appropriées, notamment :

- ▪ la restriction d'accès aux seules personnes habilitées, et le respect par ces personnes de l'obligation de confidentialité,
- ▪ la sensibilisation des personnels intervenants aux risques liés à protection des données et à la sécurité des traitements de données à caractère personnel,
- ▪ les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement,

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

- ▪ les moyens permettant de rétablir l'intégrité et la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
- ▪ la sauvegarde quotidienne des données, un plan de reprise et de continuité de l'activité informatique,
- une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression des données personnelles vous concernant transmises dans le cadre de la demande d'autorisation d'urbanisme. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Ces demandes doivent être adressées, en justifiant de votre identité, par voie postale à l'adresse suivante : AVEYRON INGENIERIE – service urbanisme - Route du Monastère 12450 FLAVIN (urbanisme@aveyron-ingenierie.fr) ou à l'adresse mail suivante : dpo@aveyron.fr.

Le responsable du traitement et le sous-traitant ont la possibilité de s'opposer aux demandes manifestement abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés – CNIL- 3 place Fontenoy-TSA 80875 – 75 334 Paris cedex/ site web 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.

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,

GNAU – Conditions Générales d'Utilisation

- 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
- Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (loir ELAN)
- Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021