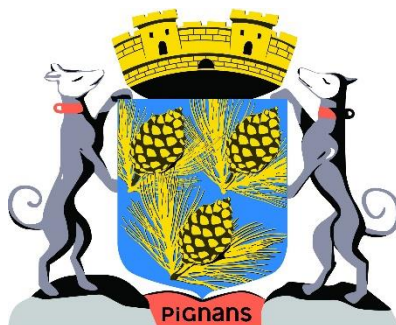




GUICHET NUMERIQUE URBANISME

Conditions générales d'utilisation – CGU RGPD pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers d'urbanisme

Sommaire

I. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER	2
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU.....	2
■ Entrée en vigueur des CGU	2
II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER	2
1. Périmètre du guichet	2
2. Les usagers.....	2
3. Droits et obligations de la collectivité.....	3
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	5
10. Traitement des AEE et ARE.....	6
11. Traitement des données à caractère personnel.....	6
12. Traitement des données abusives, frauduleuses	7
13. Textes de référence.....	7

Présentation générale

Le document « GUICHET NUMERIQUE URBANISME - CGU » précise les contraintes sur les conditions générales d'utilisation associées 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

- ▶ Engagement général de l'utilisateur vis-à-vis des CGU
- ▶ Contenu des CGU

I- ENGAGEMENT À 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 de l'ouverture du guichet unique aux usagers.

II- CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

1- Périmètre du guichet

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

<https://srv-urba.pignans.fr/guichet-unique> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme. 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,
- à la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique ELAN

2- Les usagers

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

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.

- Usagers "professionnels" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.

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 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

▷ *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.

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://srv-urba.pignans.fr/guichet-unique> est disponible depuis le portail de votre collectivité « www.pignans.fr ».

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

Le mode d'authentification autorisé est : Création sécurisée d'un compte personnel avec identifiant et mot de passe. 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. Les contraintes de création de mot de passe sont indiquées qu'au moment de la procédure de la création du mot de passe. 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'Usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'Usager s'engage à en préserver la confidentialité.

L'usager devra vérifier dans sa boîte mail l'onglet SPAM (courrier indésirable) dans lequel les mails pourraient arriver.

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. 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
- "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

▷ *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. La mise en place progressive du service de Guichet Numérique d'Urbanisme va suivre une évolution. La commune se réserve le droit d'autoriser le dépôt des différentes demandes d'autorisations suivant un planning défini par le service d'Urbanisme.
- 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.
- **L'utilisateur devra déposer chaque pièce du dossier dans un fichier pdf distinct. Il ne pourra pas déposer 1 fichier pdf unique pour l'autorisation d'urbanisme comme le précise l'article R.474.1 du code de l'Urbanisme.**
- Le service effectue 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

▷ 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 recommandés sont : *Mozilla Firefox*, *GoogleChrome*, *EDGE*

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLECHROME	50 et suivantes
EDGE	Toutes versions

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX par PIECE
PDF	20 Mo
JPEG	
JPG	
PNG	

9- Limitations au téléservice

- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

10- Conservation et sauvegarde des données

Dans le Guichet Numérique d'Urbanisme il n'y a pas de règles d'archivage des documents et dossiers déposés. Dans Guichet Numérique d'Urbanisme il suffira de faire les démarches RGPD (supprimer le compte, l'historique de connexion, et autres...) L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Urbanisme/ INETUM, sont conservés sans limite de durée. Nous assurons aux pétitionnaires le droit à l'oubli. À tout moment ils peuvent contacter le Délégué à la Protection des Données et faire une demande.

11-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 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.

12- Traitement des données à caractères personnel

En vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Ville de PIGNANS s'engage à collecter et à utiliser ces données dans le cadre exclusif de l'examen et de la délivrance d'autorisation d'urbanisme.

Lors du dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme, les usagers connaissent le nom du service en charge de l'examen de leur dossier, l'adresse et le numéro de téléphone du service.

Sous justificatif d'identité, les particuliers, professionnels disposent d'un droit à l'accès, la correction et à la suppression d'informations inexacts et incomplètes transmises dans le cadre de leur demande d'autorisation d'urbanisme. A ce titre, toute demande devra être envoyée au Délégué à la Protection des Données de la Ville de PIGNANS à l'adresse suivante : david.deschamps@team-bng.com

Il n'y a pas de durée de conservation des données déposées. Ces données ne sont pas communiquées à des fins commerciales.

Si vous estimez que ces conditions de traitement ne respectent pas le droit, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

J'accepte que mes données soient transmises, dans la limite des nécessités de la défense des intérêts, des services internes de la Ville de PIGNANS ou à des avocats dans le cas où un contentieux serait introduit à l'encontre de ma demande.

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.

Textes de référence

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'économie numérique ;
- Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens ;
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique ;
- Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles ;
- Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)
- Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016,
- 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° 2016-1491 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 ;
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 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.
- Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme