

Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

G N A U

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

Sommaire

OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) DU GNAU

ENGAGEMENT GENERAL DE L'USAGER

1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU
2. Entrée en vigueur des CGU
3. Progiciel de gestion de l'urbanisme et rédaction des CGU

CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU)
2. Catégories d'utilisateurs ciblés
3. Droits et obligations de l'utilisateur
4. Droits et obligations des collectivités
5. Mode d'accès
6. Disponibilité du téléservice
7. Fonctionnement du téléservice
8. Spécificités techniques
9. Limitations au téléservice
10. Conservation et sauvegarde des données
11. Traitement des AEE et ARE
12. Traitement des données à caractères personnels
13. Traitement des données abusives, frauduleuses
14. Cadre Légal

Objet des conditions générales d'utilisations (CGU) du GNAU

Le document «GNAU-CGU» précise les conditions générales d'utilisation (CGU) associées à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme (CU, DP, PA, PC...), des déclarations d'intention d'aliéner (DIA) et le suivi des dossiers par le demandeur au cours de leur instruction.

Il se présente en deux parties :

- Engagement général de l'utilisateur
- Contenu des CGU à lire par l'utilisateur

Les présentes modalités de saisine par voie électronique ne changent en rien les exigences du code de l'Urbanisme sur la procédure d'instruction des autorisations d'urbanisme. L'instruction se fera conformément au code de l'urbanisme en vigueur et notamment aux articles L.410-1 à L.610-4 et R.410-1 à R.620-2.

ENGAGEMENT GENERAL DE L'USAGER

1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU

L'utilisation du GNAU est strictement conditionnée à l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation par l'utilisateur authentifié.

«J'ai pris connaissance des conditions générales d'utilisation du GNAU. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée 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.

3. Progiciel de gestion de l'urbanisme et rédaction des CGU

Le progiciel de gestion de l'urbanisme Cart@DS et le Guichet Numérique des Autorisations d'urbanisme (GNAU) ainsi que les droits d'utilisation s'y rapportant relèvent du Pôle d'Equilibre Territorial (PETR) Le Grand Clermont. Cette solution informatique est mise à la disposition de l'ensemble des communes de Billom Communauté et Mond'Arverne Communauté.

Les présentes CGU ont été rédigées par le service Application du Droit des Sols (ADS) du PETR Le Grand Clermont et ne sauraient être modifiées par une tierce personne.

CONTENU DES CGU À LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU)

Le GNAU permet exclusivement de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme et des déclarations d'intentions d'aliéner conformément au décret d'application n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique, codifié aux articles L112-8 et suivants du Code des relations entre le public et l'administration.

Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, conformément au décret d'application 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.

Ce service est gratuit et facultatif. L'usage de la langue française y est obligatoire.

Les communes disposant du GNAU mis à disposition par le PETR Le Grand Clermont sont listées sur ce guichet numérique.

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. Les dispositions légales s'y rapportant sont référencées à l'article 14 « cadre légal »

2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "particuliers", les usagers "professionnels", les associations et les autres personnes morales. Sont ainsi visés :

- 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** (numéro SIREN et SIRET).
- Usagers de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur **numéro d'inscription à l'ordre national des associations** (numéro SIREN et SIRET).
- Les collectivités, les établissements publics, syndicats et services de l'Etat.

3. 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.

Tout dépôt dématérialisé est réalisé obligatoirement via ce guichet. Tout dépôt par mail, sur clé USB, lien de transfert et autres supports... ne sera pas recevable par l'administration.

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 d'urbanisme ou la déclaration d'intention d'aliéner.

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.

Contact : Commune de dépôt du dossier ou service ADS du PETR Le Grand Clermont.

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.

Le service instructeur se réserve le droit de demander à l'utilisateur certains documents au format papier (plans grand format, etc...).

4. Droits et obligations des collectivités

Dans l'ensemble du présent document, le terme « administration » correspond à l'ensemble des collectivités utilisant le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme, à savoir : le PETR Le Grand Clermont, les communautés de communes Billom Communauté et Mond'Arverne Communauté ainsi que les communes adhérentes au guichet numérique des autorisations d'urbanisme.

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.
- doit garantir les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.
- ne peut garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'utilisateur utilise à titre personnel et renseigne sur les formulaires de saisine
- ne peut garantir 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.

5. Mode d'accès

Le GNAU est accessible depuis le portail de chaque communes de Billom Communauté et Mond'Arverne Communauté.

Le guichet 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 (dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur des téléservices de l'Etat et des collectivités territoriales)
- Par la création d'un compte utilisant l'adresse mail du pétitionnaire.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie.

Celle-ci est indispensable car elle sera utilisée par l'administration pour l'ensemble des échanges avec l'utilisateur.

Lors de l'inscription au GNAU, 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, une lettre majuscule, 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 et sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides ; le délai par défaut est de 1 minute pour pouvoir refaire un essai.

En cas de divulgation du mot de passe, la collectivité décline toute responsabilité.

Le mot de passe peut être modifié.

Le mot de passe perdu peut être remplacé par un nouveau à partir de son espace sécurisé dédié.

6. Disponibilité du téléservice

Le guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU) 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.

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 ou panne) : pas d'accès jusqu'au jj/mm/aaaa

Tout dysfonctionnement du serveur ou du réseau ne peut engager la responsabilité de la collectivité.

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 déclarations d'intention 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.

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 GNAU.

Ci-après, la liste des formulaires CERFA strictement admis sur le GNAU :

- 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 *Déclaration d'ouverture de chantier (13407)*
- o *Déclaration attestation l'achèvement et la conformité des travaux (13408)*
- o *DIA - Déclaration d'Intention d'Aliéner (10072).*
- o *TRANSFERT - Transfert sur permis de construire ou d'aménager (13412) : sera disponible depuis le guichet lorsque l'ETAT mettra à disposition le CERFA dématérialisé*

Modalités :

- 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 guichet affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que l'utilisateur puisse les vérifier et les confirmer.
- La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de la demande par l'utilisateur.
- La demande ne pourra pas être modifiée, sauf en cas d'ajout de pièces complémentaires pour répondre à une demande de l'administration.
- Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier seront transmises sous format dématérialisé via le guichet unique sauf demande explicite de l'administration.
- L'utilisateur est encouragé à se déconnecter à la fin de la navigation.

8. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs admis sont : Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
INTERNET EXPLORER	11 et suivantes

MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLE CHROME	50 et suivantes

Les types de formats des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes : PDF, JPEG, PNG.

La taille (volume) maximale des pièces admises à transiter par le téléservice est la suivante: 5 Mo

9. Limitation au téléservice

La collectivité limite à **5 Mo** la taille de chaque document, et à **200 Mo** l'ensemble. En cas de fichiers de très grosse taille (supérieure à 5 Mo), l'utilisateur scindera le fichier. Toutefois il pourra prendre contact préalablement avec le service Application du Droit des Sols du PETR Le Grand Clermont ou la mairie de la commune où s'effectuera le dépôt du dossier.

La résolution des documents ne devra pas être inférieure à :

- 300 ppp (dpi) pour les plans et images.
- 200 ppp (dpi) pour les autres pièces.

10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le GNAU 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 3 années après déclaration de clôture par la collectivité.

Aucun archivage définitif des données ne sera effectué sur le téléservice.

Les données seront conservées ou supprimées conformément à la réglementation en vigueur en matière d'archivage.

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 GNAU.

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 transmise pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique. L'utilisateur devra alors renouveler sa demande après avoir vérifié que le courriel d'AEE ne soit pas arrivé dans la bannette pourriels (spams, courriers indésirables) de la boîte personnelle utilisée par l'utilisateur.

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés (le jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus à l'exception des jours fériés habituellement non travaillés) à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, **l'accusé de réception électronique (ARE)** ou récépissé de dépôt officiel. Cet accusé de réception comporte obligatoirement et au minimum 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 ;
- Le numéro d'enregistrement du dossier

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 et les voies et les délais de recours.

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 nécessite une modification de délai et/ou est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **par une transmission complémentaire le nouveau délai d'instruction et/ou 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.

12. Traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies sur ce site sont collectées sur la base d'une obligation légale. Elles ont pour finalité exclusive :

- L'instruction de la demande d'autorisation d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner déposées via le guichet.
- la création d'un espace personnel permettant les échanges entre le demandeur et l'administration le cas échéant
- l'établissement de statistiques conformément à l'article L423-2 du code de l'urbanisme.

Les données à caractère personnel sont collectées à des fins à la fois légitimes, nécessaires et ayant pour fondement les obligations légales issues des textes en vigueur

Les données pouvant être collectées sont notamment l'état civil, les coordonnées postales et téléphoniques, l'adresse des travaux, le numéro Siret pour les personnes morales. L'utilisateur est informé que la non-fourniture des données obligatoires entraîne le rejet de la demande.

La collectivité s'engage à prendre toutes les 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'article 10 des CGU «Conservation et sauvegarde des données» fixe le temps de conservation des données déposées sur la plateforme, cette durée de conservation pourra être prolongée en cas de contentieux porté devant le Tribunal.

Les destinataires ayant accès aux informations de l'utilisateur sont :

- PETR Le Grand Clermont, ses services compétents et son prestataire sous-traitant habilité,
- la commune du lieu des travaux ou de la demande de DIA,
- les services consultés pour avis dans le cadre prévu par le législateur.

Les données de l'utilisateur ne sont en aucun cas communiquées à des fins commerciales. Les 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

La non-fourniture des données obligatoires entraîne le rejet de la demande.

En vertu du Règlement Européen du 27 avril 2016 (RGPD) et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée et sur justificatif d'identité, tout usager, particulier, professionnel et association, dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition au traitement de ses données personnelles pour motifs légitimes et, sous certaines conditions, d'un droit à la portabilité.

Pour exercer ses droits et poser toute question, l'utilisateur peut s'adresser à Pôle d'Equilibre Territorial et Rural Le Grand Clermont, Service Application du Droit des Sols, 72 avenue d'Italie 63000 Clermont Ferrand ou à l'adresse mail suivante : secretariatads@legrandclermont.fr

Identité et coordonnées du responsable de traitement : Dominique Adenot, président du PETR Le Grand Clermont, 72, avenue d'Italie, 63000 CLERMONT FERRAND.

Il peut également saisir le Délégué à la protection des données personnelles du PETR Le Grand Clermont à l'adresse suivante : dpo@legrandclermont.fr ou DPO - 72, avenue d'Italie, 63000 CLERMONT FERRAND.

Il peut effectuer toute réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou <https://www.cnil.fr/> s'il, estime après avoir contacté les services du Pôle d'Equilibre Territorial et Rural Le Grand Clermont, que ses droits informatiques et libertés ne sont pas respectés.

13. Traitement des données abusives, frauduleuses

Le droit de saisine par voie électronique ne s'applique pas aux 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'informations conformément à l'article L112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Le Pôle d'Equilibre Territorial et Rural Le Grand Clermont 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 ou à l'exclusion du téléservice.

14. Cadre légal

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

- Code général des collectivités locales
- Code de l'urbanisme et notamment l'article L 423-2,
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-8 et suivants
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
- Article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifié l'article L.423-3 du code de l'urbanisme
- Articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)
- Décret d'application n°2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique SVE
- Décret d'application 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 d'application n°2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices
- Décret d'application n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique, codifié aux articles L112-8 et suivants du Code des relations entre le public et l'administration.
- Décret d'application 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
- Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme
- 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
- Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en oeuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme