



Ville de Wissous

GUICHET NUMERIQUE DES AUTORISATIONS D'URBANISME

Conditions générales d'utilisation CGU Pour la saisine par voie électronique SVE des autorisations d'urbanisme

SOMMAIRE

I- Engagement à destination de l'utilisateur	3
1. Objet des CGU	3
2. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	3
II- Contenu à lire par l'utilisateur	3
3 Périmètre du guichet	3
4 Droits et obligations de la collectivité	4
5 Droits et obligations de l'utilisateur	4
6 Mode d'accès	4
7 Disponibilité du service	5
8 Fonctionnement du service	5
9 Prérequis techniques	6
10 Limitations au téléservice	6
11 Traitement des AEE et ARE	6
12 Traitement des données à caractère personnelles	7
13 Gestion des cookies	7
14 Traitement des données abusives, frauduleuses	7
15 Textes de référence	8

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU GUICHET NUMERIQUE DES DEMANDES D'AUTORISATIONS D'URBANISME EN LIGNE

I ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

1. Objet des CGU - GNAU

La téléprocédure de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme est un téléservice au sens de l'article L.112-9 du Code des relations entre le public et l'administration et conforme à l'arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Les conditions générales d'utilisation (CGU), objet de ce document, sont relatives à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et le suivi des dossiers par le demandeur sur le territoire de Wissous.

L'utilisation de ce service est facultative et gratuite (hors coûts de connexion).

Le dépôt et le suivi des dossiers est également possible physiquement au service urbanisme, aux horaires d'ouverture de ce dernier et par voie postale.

2. ENGAGEMENT DE L'USAGER VIS-A-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

3. Périmètre du guichet

- Le guichet numérique permet exclusivement 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, mentionnée 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 et à la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018.

- Pour l'accomplissement de ces démarches, ce guichet est le seul moyen de saisir l'administration par voie électronique. Toute autre saisine par voie électronique au travers d'une autre modalité est considérée comme nulle.

- Par usager, il convient d'entendre les usagers "particuliers", les usagers "professionnels", les « administrations » et « les associations ».
 - **usagers « particuliers »** : ils indiqueront dans leur envoi, nom, prénoms, adresse postale et électronique
 - **usagers « professionnels » et « administrations »** : 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

4. Droits et obligations de la collectivité

- 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.
- L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.
- En vertu de l'article R.474-1 du Code de l'urbanisme, le point de départ des délais d'instruction correspond à celui d'émission d'un accusé de réception électronique dans un délai d'un jour ouvré.
- Le jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus. Il ne se définit pas en fonction des jours et horaires d'ouverture de la mairie ou du service en charge de l'instruction le cas échéant.

5. 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'utilisateur accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la Collectivité aussi largement que la nécessite le traitement de la demande d'autorisation. Il s'engage à communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec l'administration.
- 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.
- La Commune se réserve le droit de demander à l'utilisateur certains documents en format papier (plans grand format...).

6. Mode d'accès

- <https://gnau39.operis.fr/wissous/gnau> est disponible depuis le portail de la commune de Wissous
- Le GNAU dispose d'un accès libre pour les consultations publiques
- Il nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique.
- L'authentification s'effectue par la création d'un compte personnel via le portail du GNAU ou par France Connect.
- L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'utilisateur.
- 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.
- Si l'utilisateur oublie son mot de passe, la Commune ne sera pas en mesure de lui fournir.
- 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.

7. 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.

- 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/7 de 8h à 19h ;
 - « suspension temporaire » (maintenance) : pas d'accès jusqu'à la fin de la maintenance ou la résolution du problème technique.
- 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.
- En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du service, l'utilisateur en est informé, il est alors invité soit à effectuer sa démarche ultérieurement, soit à recourir à la démarche papier.

8. 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 :
 - CU - Certificat d'urbanisme
 - DP - Déclaration préalable
 - PCMI - Permis de construire (maison individuelle)
 - PC - Permis de construire
 - PA - Permis d'aménager
 - PD - Permis de démolir
 - MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif
 - DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier
 - DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux
 - DIA -Déclaration d'Intention d'Aliéner
- L'utilisateur remplit en ligne le formulaire Cerfa de la demande et valide celui-ci en y joignant les pièces obligatoires nécessaires au traitement de sa demande telles que définies au code de l'urbanisme selon la nature, le type ou la localisation de votre 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.
- Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier sont jointes par voie dématérialisée.

9. Prérequis techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et un navigateur internet avec une version à jour. Les types de navigateurs préconisés sont : *Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome*.

10. Limitations au téléservice

- Les types de formats des pièces admises à transiter par le téléservice sont : PDF, JPEG, PNG, GIF, BMP, compression ZIP.
- L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- Les documents du dossier devront être déposés un à un.
- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.
- 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 5 ans,
 - Totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 5 ans,
 - Suppression de la demande et du dossier dans les 5 années après déclaration de clôture par le service instructeur.

Dans le cas d'un contentieux les délais ci-dessus peuvent être prolongés jusqu'à extinction de celui-ci.

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 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.

12. Traitement des données à caractères personnel

- Les données à caractère personnel collectées par l'administration dans le cadre du guichet unique ont pour finalité de traiter la saisine électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme.
- L'accès aux données personnelles est strictement limité aux agents et aux élus de la ville de Wissous, habilités en raison de leurs fonctions ou leurs statuts et tenus à une obligation de confidentialité.
- Celles-ci ne sont pas transmises à des tiers autres que les services extérieurs dont la consultation est imposée par le code de l'urbanisme afin de recevoir leur avis sur l'objet de la demande d'urbanisme déposée.
- Les informations personnelles sont conservées par la collectivité sur une durée définie par la législation en fonction du type d'autorisation d'urbanisme.
- 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.
- . A cet effet, vous pouvez soit modifier les paramètres de votre compte, soit adresser un courrier à : Monsieur le Maire, Mairie de Wissous, Place de la libération 91320 WISSOUS.

13. Gestion des cookies (traceurs)

Les cookies mis en place pour l'utilisation de la GNAU sont des cookies dits "techniques" exemptés du recueil de consentement car destinés à l'authentification auprès du service proposé (délibérations n°2020-091 et 092 du 17 septembre 2020).

14. 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 contrevenant aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures peuvent consister en un ou plusieurs avertissements, la suspension du compte, l'exclusion du téléservice.

15. 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
- *LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles*
- *Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme*
- *Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisations d'urbanisme*