

COMMUNAUTE DE COMMUNES SUD RETZ ATLANTIQUE

GUICHET NUMERIQUE URBANISME

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

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. 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	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	

Présentation générale

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service de dépôt et de suivi des demandes relatives à l'urbanisme sur le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique.

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

1. 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 ».

2. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

Périmètre du guichet

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

<https://xxxx.geosphere.fr/portailccs> 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

Ce téléservice est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA) et de 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.

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve des présentes CGU dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Le consentement de l'utilisateur est requis et matérialisé par le fait de cocher au moment de son inscription, la case déclarant que l'utilisateur a lu et accepté les présentes CGU. Le service gestionnaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre à tout moment le téléservice. En cas d'interruption, le service gestionnaire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur.

Le téléservice est valable et utilisable sur le tout le territoire de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique, et de ce fait, sur le territoire de ses communes membres, à savoir Corcoué-sur-Logne, La Marne, Legé, Machecoul-Saint-Même, Paulx, Saint-Etienne-de-Mer-Morte, Saint-Mars-de-Coutais et Touvois.

Catégories d'usagers ciblés

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

Par usager, il convient d'entendre les usagers "particuliers", les usagers "professionnels" (y compris les services publics et les associations).

- Usagers "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.

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.

Droits et obligations de l'utilisateur

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

Depuis le 01/01/2022, le téléservice est la seule voie de saisine électronique possible pour ce type de dépôt en ligne sur le territoire de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique.

Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen ne saurait être prise en compte.

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.

Mode d'accès

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

" <https://xxx.geosphere.fr/portailccs> " est disponible depuis le portail de votre collectivité « www.sud-retz-atlantique.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 personnelle 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 téléservice, l'Usager 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'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.

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 technique dont les communes ou la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique ne sauraient être tenues responsables. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation.

La Communauté de Communes Sud Retz Atlantique 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 Communauté de Communes.

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.

La Communauté de Communes Sud Retz Atlantique et ses communes membres ne peuvent être tenues responsables de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la cessation du téléservices pour quelque raison que ce soit ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau

Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

La Communauté de Communes Sud Retz Atlantique et ses communes membres ne garantissent pas que le téléservice fonctionne sans interruption. Leur responsabilité ne saurait être recherchée si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, elle était amenée à suspendre le téléservice, à l'écourter ou en modifier les conditions d'utilisation. Elles déclinent toute responsabilité pour le cas où le téléservice serait indisponible, ou en cas de dysfonctionnement du dispositif qui ne lui serait pas imputable ou pour le cas où les informations fournies par des demandeurs venaient à être détruites pour une raison qui ne lui serait pas imputable.

La Communauté de Communes Sud Retz Atlantique et ses communes membres ne sauraient être tenues responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

Fonctionnement du téléservice



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

- Ce service permet de déposer les dossiers d'urbanisme suivants : permis d'aménager, permis de construire, permis de démolir, déclarations préalables, certificats d'urbanisme et autorisations de travaux.
- Pour utiliser ce téléservice, 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.
- Le téléservice 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.

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	25 Mo
JPEG	
JPG	
PNG	

Toutefois, le format PDF sera privilégié, notamment pour les plans. Les formats JPG et PNG seront réservés aux photographies.

Dans la mesure du possible, les plans seront générés nativement au format PDF, tout en veillant à optimiser leur taille. La numérisation et la photographie de plans papier sont à éviter.

Les fichiers PDF ne doivent pas être verrouillés, ni comporter de commentaires modifiables.

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. Les plans doivent comporter une échelle graphique, de préférence conventionnelle (ex 1/100ème)

Tout fichier déposé contenant un élément malveillant de type virus sera automatiquement écarté et ne sera pas transmis avec la demande.

Le CERFA est rempli en ligne lors du dépôt. Il ne doit pas être redéposé avec les pièces du dossier. En cas d'informations contradictoires, le service instructeur prendra en compte les données du CERFA saisies en ligne.

La modification d'un dossier n'est plus possible dès que l'instruction de celui-ci est terminée.

Limitations au téléservice

- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.
- L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès. Il informera la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique (ads@ccsudretzatlantique.fr et 02 40 02 32 62) s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci.

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.

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 **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, l'administration pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme

Traitement des données à caractères personnel

En vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique 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 Communauté de Communes Sud Retz Atlantique à l'adresse suivante : contact@ccsudretzatlantique.fr

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, aux services internes habilités de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique, comme ceux de la commune concernée par mon dossier (selon l'adresse du projet), à des avocats dans le cas où un contentieux serait introduit à l'encontre de ma demande, ou aux services SITADEL (liés aux taxes d'urbanisme).

Le Président de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique et le Maire de la commune pour les communes désignées précédemment, sont les seuls responsables de ce traitement.

Les seules personnes qui auront accès à ces données sont :

- Les agents du service 'ADS' de la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique et des services 'urbanisme' des communes désignées précédemment, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité,
- Les éventuels prestataires informatiques à des fins de maintenance technique.

La Communauté de Communes Sud Retz Atlantique 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...)

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.