

G U A F

Guichet Unique – Autorisations & Foncier

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

Sommaire

I. DEFINITIONS	3
II. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU GUICHET UNIQUE – AUTORISATIONS & FONCIER	4
III. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER.....	4
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU.....	4
■ Entrée en vigueur des CGU	4
IV. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER.....	4
1. Périmètre du guichet	4
2. Catégories d'utilisateurs ciblés	5
3. Droits et obligations de la collectivité	5
4. Droits et obligations de l'utilisateur	5
5. Mode d'accès.....	6
6. Disponibilité du téléservice et évolution du service et des CGU	7
7. Fonctionnement du téléservice.....	7
8. Prérequis et spécificités techniques.....	8
9. Limitations au téléservice	8
10. Conservation et sauvegarde des données.....	8
11. Traitement des AEE et ARE.....	9
12. Traitement des données à caractère personnel.....	9
13. Traitement des données abusives, frauduleuses.....	11
14. Textes de référence	11
15. Règlement des litiges.....	12

I. DEFINITIONS

Le « téléservice » désigne l'espace Mon Compte, auquel l'utilisateur a accès. Le « service » désigne le service Urbanisme et foncier de la Commune pour laquelle vous déposez une demande parmi le tableau ci-dessous, responsable de la base usagers, utilisée par l'espace Mon Compte.

La mise en place du téléservice a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et d'accéder à un ou plusieurs téléservices proposés par la commune. Il est édité par les communes du territoire de la Communauté de communes, à savoir

	Adresse postale	Adresse électronique	Téléphone
La Barre-de-Monts	Mairie - 34, route de Saint-Jean-de-Monts à La Barre-de-Monts (85550)	urbanisme.mairie@ville-labarredemonts.fr	02.51.68.52.31
Le Perrier	Mairie – 1, place de la Mairie à Le Perrier (85300)	urbanisme@leperrier.fr	02.51.68.09.05
Notre-Dame-de-Monts	Mairie – 4, rue de La Barre-de-Monts à Notre-Dame-de-Monts (85690)	urbanisme@notredamedemonts.fr	02.51.58.83.02
Saint-Jean-de-Monts	Mairie – 18, rue de la Plage à Saint-Jean-de-Monts (85160)	urbanisme@mairie-saintjeandemonts.fr	02.51.59.97.17
Soullans	Mairie – rue de l'Océan à Soullans (85300)	urbanisme@soullans.fr	02.51.68.00.24

II. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU GUICHET UNIQUE – AUTORISATIONS & FONCIER

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, des certificats d'urbanisme, des déclarations d'intention d'aliéner et le suivi des dossiers par le demandeur.

III. 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 ».

■ Entrée en vigueur des CGU

→ Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers du téléservice, à compter du 1^{er} janvier 2024.

IV. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

Le « Guichet Unique – Autorisations & Foncier » est accessible via l'URL « <https://ccomm.geosphere.fr/guichet-unique/> » permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique des déclarations d'intention d'aliéner, des certificats d'urbanisme ainsi que des demandes d'autorisation d'urbanisme identifiées ci-après :

- déclaration préalable,
- permis de construire,
- permis de démolir,
- permis d'aménager,
- modification d'un permis délivré en cours de validité (sous réserve d'une ouverture des droits spécifique par le service 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 octobre 2016.

Conformément aux dispositions de l'article A. 423-5 du code de l'urbanisme, ce service permet de déposer uniquement les demandes prévues par le livre IV du code de l'urbanisme.

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

Toute saisine par voie électronique, effectuée par un autre moyen concernant une demande couverte par la téléprocédure, ne sera pas prise en compte.

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 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique ;
- à la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique ;
- au décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme ;
- 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 ;
- à l'arrêté du 17 avril 2023 relatif aux dossiers de demande d'autorisation d'urbanisme,
- à l'arrêté du 28 juillet 2023 augmentant la taille minimale des pièces acceptées par la téléprocédure dans le cadre des demandes d'urbanisme.

2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*particuliers*", les usagers "*professionnels*" :

- Usagers "*particuliers*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique.
- Usagers "*professionnels*" : désigne l'ensemble des personnes morales de droit public ou de droit privé. Les professionnels indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements. Les associations devront indiquer leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

3. 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 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 ;
- 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

L'utilisateur s'engage à :

- communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec

l'administration ;

- ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes ;
- signaler dans les meilleurs délais, au service urbanisme de la commune, tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus, etc.) qui nécessiterait de prendre des précautions particulières ou de suspendre l'utilisation de son adresse de messagerie ;
- ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

L'autorité compétente se réserve le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux 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.

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.

5. Mode d'accès

Le Guichet Unique – Autorisations & Foncier est disponible depuis le portail des communes disponibles directement via l'URL « <https://comm.geosphere.fr/guichet-unique/> ».

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

Les modes d'authentification autorisés sont : création d'un compte sur la page du guichet unique. Concernant les professionnels, le service gestionnaire du guichet unique dispose d'un délai de 96 heures pour approuver la création d'un compte.

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 d'au moins huit caractères, une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et un caractère spécial autorisé (@ \$! % * # ? &). 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.

6. Disponibilité du téléservice et évolution du service et des CGU

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24, sous réserve d'incident technique dont la commune ne saurait être tenue responsable.

L'hébergeur se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier, de suspendre le téléservice pour des raisons de maintenance, de sécurité ou pour tout autre motif jugé impérieux, sans information préalable, ni préavis.

Le mode d'accès au téléservice peut 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 » :
 - planifiée pour cas de maintenance ;
 - subie (ex : pas d'accès pendant X heures).

Un éventuel dysfonctionnement du réseau ou du serveur ne peut en aucun cas engager la responsabilité de la commune.

L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, 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

Le téléservice est limité au dépôt des demandes d'autorisation d'urbanisme (permis de construire, permis d'aménager, permis de démolir, déclaration préalable), des certificats d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner.

L'utilisateur fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour les éventuels envois de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande. Toutefois, l'autorité administrative se réserve le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et d'arrêtés de décision, ainsi qu'aux autres correspondances par voie postale.

Tout dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme, de certificat d'urbanisme et de déclaration d'intention d'aliéner doit être fait au moyen du formulaire cerfa en vigueur, qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet.

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 celle-ci.

8. Prérequis et spécificités techniques

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

Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct.

Le plan de situation, le plan de masse et le plan en coupe doivent préciser leur échelle et l'orientation du terrain par rapport au Nord.

L'échelle doit être traduite en échelle graphique pour le plan de masse et le plan en coupe.

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAXIMALE	FORMAT D'IMPRESSION	MOT DE PASSE ADMIS
JPG – JPEG - PNG	40 Mo par document	A0, A1, A2, A3, A4	Non
PDF	40 Mo par document	A0, A1, A2, A3, A4	Non

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. À cette fin, seul les formats désignés dans le tableau ci-dessus sont acceptés.

9. Limitations au téléservice

L'administration limite la taille de chaque document selon le tableau du point précédent, et à 300 Mo l'ensemble.

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service urbanisme de la commune afin de prendre les dispositions nécessaires.

Les formats acceptés sont indiqués au point 8 ci-dessus.

10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Unique – Autorisations & Foncier, 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.

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).

Le jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus.

L'accusé de réception électronique 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.

En l'absence de réception de l'ARE ou, le cas échéant de l'AEE, il est recommandé à l'utilisateur de contacter le service urbanisme de la commune.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur **par une transmission complémentaire**, dans les conditions législatives et réglementaires en vigueur à la date du dépôt de la demande d'autorisation, 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 communes listées à l'article 1^{er} des présentes conditions générales d'utilisation s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données relatives aux demandes d'urbanisme, des certificats d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner déposés sur leur territoire. Toutefois, elles n'apportent pas une garantie totale.

Les communes garantissent le respect de la vie privée de l'Utilisateur conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, dit RGPD, applicable depuis le 25 mai 2018.

Les données à caractère personnel sont collectées par les communes visées à l'article 1^{er} pour une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Ces données sont à destination du guichet unique, du service Urbanisme de la commune concernée, du service instructeur et des services consultés. Ces 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.

L'usager dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ainsi que d'opposition en contactant notre Délégué à la Protection de la Donnée Personnelle, aux coordonnées suivantes :

Syndicat mixte régional eCollectivités
65 Rue Kepler, 85000 LA ROCHE SUR YON
Tel : 02.53.33.02.71
Messagerie : dpo@ecollectivites.fr

Si l'usager estime après nous avoir contactés et n'ayant pas obtenu de réponse, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, ce dernier peut également introduire une réclamation devant la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – 3 Place de Fontenoy – 75334 Paris cedex 07 – 01.53.73.22.22) en cas de méconnaissances des dispositions susvisées.

Les données à caractère personnel collectées par le Guichet des Autorisations d'Urbanisme ne sont utilisées que dans le cadre exclusif de l'instruction de la demande concernée et ne sont communiquées qu'aux partenaires exerçant un rôle dans cette instruction. Elles sont également susceptibles d'être traitées par les autorités publiques en charge de l'établissement des statistiques, dans le cadre de leur mission.

Cela exclut toute utilisation de ces données par la collectivité à des fins commerciales ou autres en dehors du cadre prévu par la réglementation en vigueur.

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

13. Traitement des données abusives, frauduleuses

Les demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractères frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information ne feront pas l'objet de récépissés par la commune, conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

14. Textes de référence

- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données,
- 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 L. 112-7 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 du 10 avril 2017 relative à la mise en œuvre de la SVE,
- Article 62 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique,
- Décret n° 2018-954 du 05 novembre 2018 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale,
- Article L. 423 du code de l'urbanisme,

- Décret 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'autorisation d'urbanisme,
- Arrêté du 17 avril 2023 relatif aux dossiers de demande d'autorisation d'urbanisme,
- Arrêté du 28 juillet 2023 augmentant la taille minimale des pièces acceptées par la téléprocédure dans le cadre des demandes d'urbanisme.

15. Règlement des litiges

En cas de différends concernant l'exécution et l'interprétation des présentes conditions générales d'utilisation, les parties s'engagent à régler leur litige à l'amiable. À défaut, les autorités administratives et judiciaires géographiquement compétentes pourront être saisies.