

Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION - CGU POUR LA SAISINE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE ET LE SUIVI DES DOSSIERS

Sommaire

I. Préambule.....	2
II. Engagement à destination de l'utilisateur.....	2
1) Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	
2) Entrée en vigueur des CGU	
III. Contenu à lire par l'utilisateur.....	2
1) Périmètre du guichet	
2) Catégories d'utilisateurs ciblés	
3) Droits et obligations de la collectivité	
4) Droits et obligations de l'utilisateur	
5) Mode d'accès	
6) Disponibilité du téléservice	
7) Fonctionnement du téléservice	
8) Spécificités techniques	
9) Traitement des AEE et ARE	
• Jour ouvré	
10) Informations relatives aux évolutions du téléservice	
11) Traitement des données à caractère personnel	
• Conformité au RGPD	
• Droits d'accès et de rectification des données par l'utilisateur	
• Conservation et sauvegarde des données	
12) Traitement des données abusives, frauduleuses	
13) Droit applicable et règlement des litiges	
14) Propriété intellectuelle	
IV. Textes de référence.....	8

I. Préambule

La téléprocédure de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme est un TELESERVICE 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 oeuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Cette téléprocédure est accessible aux usagers souhaitant déposer une demande d'autorisation d'urbanisme dans les communes adhérentes au service d'Autorisation du Droit des Sols (ADS) de la **Communauté de Communes de Costa Verde** n'ayant pas déjà mis en place un outil permettant le dépôt dématérialisé des dossiers ADS.

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. Tout dépôt électronique est fait obligatoirement via ce service. Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen, concernant une demande couverte par la téléprocédure, ne serait par conséquent pas prise en compte.

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

Tout échange avec le service instructeur est possible aux jours et horaires suivants :

- Le mardi et le jeudi matin entre 8h et 12h
- Par mail : urbanisme@costa-verde.fr

Le dépôt et le suivi des dossiers est également possible physiquement à la mairie de votre commune aux horaires d'ouverture et par voie postale.

II. Engagement à destination de l'utilisateur

1) 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) Entrée en vigueur des CGU

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

III. Contenu à lire par l'utilisateur

1) Périmètre du guichet

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme accessible sur le site Internet de la **Communauté de Communes de Costa Verde** www.costaverde.fr permet exclusivement, dans ce cadre, 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, stipulée 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 oeuvre 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.

2) Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "particuliers", les usagers "professionnels" et les associations.

- 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.
- Usagers de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

3) Droits et obligations de la collectivité

La **Communauté de Communes de Costa Verde** garantit les conditions de mise en oeuvre du téléservice afin que le droit de l'utilisateur de saisine par voie électronique soit effectif.

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident technique dont la **Communauté de Communes de Costa Verde** ne saurait être tenue responsable).

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.

En cas d'urgence, l'utilisateur est invité à effectuer sa démarche par voie papier.

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

La **Communauté de Communes de Costa Verde** se réserve le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux conditions générales d'utilisation.

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 (AEE) dans un délai maximum 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 ou horaires d'ouverture de la mairie ou du service en charge de l'instruction le cas échéant.

4) 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'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, ainsi qu'une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec l'administration.

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 s'engage également à ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

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 **Communauté de Communes de Costa Verde** se réserve le droit de demander à l'utilisateur certains documents en format papier (plans grand format,...).

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 le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci. Ceux-ci se réservent le droit de le changer, de bloquer le Profil et de notifier l'utilisateur concerné.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tout terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou délits selon la législation française en vigueur, et notamment, la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

5) Mode d'accès

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme est disponible depuis le portail de la **Communauté de Communes de Costa Verde** « www.costa-verde.fr » ou directement via l'URL " <https://www.costa-verde.fr/urbanisme-service/> ", en indiquant le nom de la commune concernée.

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

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. 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.

Si l'utilisateur oublie son mot de passe, la **Communauté de Communes de Costa Verde** ne sera pas en mesure de le lui indiquer.

Les CGU décrivent le fonctionnement normal et régulier du téléservice. En cas d'indisponibilité du téléservice, la **Communauté de Communes de Costa Verde** se réserve le droit de procéder autrement.

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.

6) Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident...).

La collectivité se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier, de suspendre le téléservice pour des raisons de maintenance ou pour autre motif jugé nécessaire, sans préavis.

Un éventuel dysfonctionnement du réseau ou du serveur ne peut en aucun cas engager la responsabilité de la **Communauté de Communes de Costa Verde**. 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 l'utilisateur fournit une adresse électronique valide.

Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse (acceptation du dossier, refus, demande de pièces complémentaires, ...) de l'autorité administrative compétente relative à la demande.

Dans la rubrique Mes paramètres, l'utilisateur peut, à tout moment, accorder ou retirer son consentement à l'envoi de communications adressées par la **Communauté de Communes de Costa Verde** à l'adresse mail de contact renseignée par l'utilisateur. Il peut s'agir d'une communication régulière (lettre d'information) ou de communications ponctuelles d'ordre général.

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.

- CU - Certificat d'urbanisme d'information
- CU - Certificat d'urbanisme opérationnel
- DP - Déclaration préalable
- PC - Permis de construire
- PCMI - Permis de construire pour une maison individuelle
- PA - Permis d'aménager
- PD - Permis de démolir

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire cerfa de demande et valide celui-ci en joignant les pièces nécessaires au traitement de sa demande et la nature ou le type de son projet. Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct.

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.

L'utilisateur dispose, dans la rubrique Mes Demandes, d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées avec la **Communauté de Communes de Costa Verde** sur des téléservices reliés à Mon Compte.

8) Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et un navigateur internet à jour.

Son utilisation 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 de Costa Verde** ne pourra être tenue pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

Les types de formats et la taille (volume) des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes : les formats acceptés pour l'ensemble des documents versés (les plans et toutes autres pièces) sont les suivants : le PDF, le JPEG et le PNG.

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. Il est fortement recommandé de fournir les plans au format d'impression A4 ou A3 et en pdf.

Chaque fichier versé dans la téléprocédure devra avoir une taille maximale de 10 méga-octets.

En cas de fichier, de très grande taille, il convient de contacter préalablement le service compétent afin de prendre les dispositions nécessaires qui consisteront par exemple à scinder le fichier.

9) Traitement des AEE et ARE

L'administration met en oeuvre 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 envoyé dans un délai maximum d'un jour ouvré à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de l'envoi sur le guichet.

Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai maximum 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 (=date de dépôt du dossier)
- Le numéro d'enregistrement
- Date à laquelle une décision implicite peut naître, le cas échéant, possibilité de certificat tacite sur demande expresse de l'utilisateur.
- Possibilité de recevoir durant le 1er mois une majoration de délais pour régime dérogatoire
- Possibilité de recevoir durant le 1er mois une éventuelle demande de pièces complémentaires.
- 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** 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.

en l'absence de réception de l'AEE et/ou de l'ARE il est recommandé de contacter le service instructeur.

- 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 ou horaires d'ouverture de la mairie ou du service en charge de l'instruction le cas échéant.

10) Informations relatives aux évolutions du téléservice

Toutes évolutions concernant le téléservice seront communiquées sur le site internet de la Communauté de Communes de Costa Verde (www.costa-verde.fr), soit sur les outils de communication des communes adhérentes au service ADS (site internet, réseaux sociaux...)

11) Traitement des données à caractères personnel

Dans la rubrique Mon Profil, l'utilisateur peut enregistrer ses données personnelles. La collectivité s'engage à prendre toutes 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.

Il est garanti aux usagers du service le droit d'accès, de rectification et d'opposition prévu par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles enregistrées alimenteront, avec son consentement, les formulaires utilisés par l'utilisateur sur des téléservices reliés à Mon Compte. Ce dispositif a pour finalité d'éviter à l'utilisateur de fournir plusieurs fois à la commune les données personnelles déjà communiquées lors d'une précédente procédure.

Les données à caractère personnel collectées par la **Communauté de Communes de Costa Verde** 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.

- Conformité au RGPD

La collectivité s'engage à ne collecter et traiter vos données via le téléservice conformément :

- A la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 Juin 2018
- 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 à des fins à la fois légitimes, nécessaires et ayant pour fondement les obligations légales issues des textes en vigueur.

La finalité d'utilisation des données collectées sont pour :

- L'instruction de la demande du dossier d'urbanisme
- La création d'un espace personnel permettant les échanges entre le demandeur et l'administrateur
- L'établissement de statistiques conformément à l'article L.413-2 du code de l'urbanisme

Les destinataires d'utilisation de ces données sont :

- Le guichet unique d'instruction du dossier
- Les services consultés
- Les services de l'Etat

Ces données pourront être consultées par toute personne en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue.

Ces données ne sont pas transférées en dehors de l'Union Européenne, et ne donne pas lieu à une décision automatisée.

- **Droits d'accès et de rectification des données par l'utilisateur**

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de suppression (restreint) et de rectification sur l'ensemble des données que la collectivité collecte.

Pour toute demande concernant vos données, vous pouvez nous écrire à l'adresse : urbanisme@costa-verde.fr

L'utilisateur peut également introduire une réclamation devant la CNIL en cas de méconnaissances des dispositions susvisées.

De son côté, en cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la **Communauté de Communes de Costa Verde** se réserve le droit de procéder à la suppression du compte concerné, unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure adressée au demandeur par courrier électronique et restée sans réponse quarante-huit (48) heures après envoi.

- **Conservation et sauvegarde des données**

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

12) 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).

13) Droit applicable et règlement des litiges

Les CGU sont soumis au droit français.

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

14) Propriété intellectuelle

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la **Communauté de Communes de Costa Verde** ou de ses partenaires et sont susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Toute représentation, reproduction, adaptation, traduction, rediffusion, totale ou partielle du téléservice et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable et expresse de la **Communauté de Communes de Costa Verde**, est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants et L.716-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

L'accès au téléservice ne confère ainsi à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu.

L'insertion de tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdite, sans un accord écrit express et préalable de la **Communauté de Communes de Costa Verde**.

IV. 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 oeuvre de la SVE
- Loi 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique