

# Portail des autorisations d'urbanisme

## Conditions générales d'utilisation - CGU pour le dépôt par voie électronique et le suivi des demandes d'autorisation d'urbanisme

### Sommaire

1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU .....	2
2. Périmètre du portail des autorisations d'urbanisme .....	2
3. Catégories d'utilisateurs ciblés .....	2
4. Droits et obligations de la collectivité .....	3
5. Droits et obligations de l'utilisateur .....	3
6. Mode d'accès .....	4
7. Disponibilité du téléservice .....	5
8. Fonctionnement du téléservice .....	5
9. Spécificités techniques .....	6
10. Conservation et sauvegarde des données .....	6
11. Traitement des AEE et ARE .....	6
12. Traitement des données à caractère personnel .....	7
13. Traitement des données abusives, frauduleuses .....	9
14. Utilisation d'une plateforme tierce .....	9
15. Textes de référence .....	9

## Objet des CGU – Portail des autorisations d'urbanisme

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

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

Elles seront mises à jour au fur et à mesure des évolutions apportées à ce portail.

### 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. Cette acceptation sera demandée à chaque dépôt de dossier et l'utilisateur aura pour cela à cocher la case suivante dans l'application :

- « 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. Périmètre du portail des autorisations d'urbanisme

Le portail des autorisations d'urbanisme, accessible via l'URL "https://gnau9.operis.fr/aurayquiberonterreatlantique/gnau/#/" permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser le dépôt 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 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,
- à la délibération n°2015DC/013 du Conseil Communautaire du 6 février 2015 par laquelle, Auray Quiberon Terre Atlantique a créé un service commun d'instruction pour les communes membres souhaitant mutualiser l'instruction des autorisations d'urbanisme,
- à la délibération n°2020DC118 du 30/09/2020 du Conseil communautaire d'Auray Quiberon Terre Atlantique validant les présentes CGU.

### 3. Catégories d'utilisateurs ciblés

Par utilisateur, il convient d'entendre les utilisateurs "particuliers", les utilisateurs "professionnels" et les associations.

- Utilisateurs "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique.

- Usagers "professionnels" (dont les administrations, collectivités, et autres organismes publiques) : ils indiqueront dans leur envoi, en plus des éléments précédents leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements (SIRET-SIREN).
- Usagers de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, en plus des éléments requis pour les usagers « particuliers », leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

#### 4. Droits et obligations de la collectivité

Auray Quiberon Terre Atlantique met à disposition de ses communes membres et donc des usagers cités ci-dessus, un téléservice qui permettra, à échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2022, de déposer et suivre par voie électronique toutes les demandes d'autorisation d'urbanisme qui y sont déposées, que celles-ci soient instruites par les communes, pour les dossiers les plus simples (Certificats d'Urbanisme informatifs – Cua - et Déclarations Préalables – DP - simples), ou par le service commun d'instruction de la Communauté de communes. Ce téléservice n'est toutefois ouvert qu'aux usagers dont les projets sont situés sur une des communes adhérentes au service mutualisé d'instruction du droit des sols.

Ce téléservice sera ouvert progressivement aux différentes catégories de dossiers, d'ici l'échéance précédente, en commençant en 2020 par les Certificats d'Urbanisme informatifs (CUa) et les Déclarations d'Intention d'Aliéner (DIA).

Dans l'ensemble du présent document le terme « administration » correspond à l'ensemble des collectivités utilisatrices du portail des autorisations d'urbanisme, à savoir : la Communauté de Communes Auray Quiberon Terre Atlantique et les communes adhérentes au service commun d'instruction du droit des sols.

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de ce 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, ni la préservation de la confidentialité ou de l'intégrité des messages transmis jusqu'à leur arrivée sur les serveurs de l'administration.

#### 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'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

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.

## 6. Mode d'accès

Le portail des autorisations d'urbanisme est disponible depuis le site internet de chaque commune adhérente au service mutualisé d'instruction du droit des sols d'Auray Quiberon Terre Atlantique, ces communes restant compétentes en matière de dépôt et délivrance des autorisations d'urbanisme. Celui-ci renverra à ce portail dématérialisé commun.

Le portail des autorisations d'urbanisme dispose d'un accès libre pour les fonctions de consultation publiques. Il nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique.

Le mode d'authentification se fait par la création d'un compte personnel (selon les principes ci-après) ou à terme 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, et à défaut d'une connexion via France Connect, 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. En cas de divulgation de mot de passe, la collectivité décline toute responsabilité. Un utilisateur sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides, le délai par défaut est de 20 secondes pour pouvoir refaire un essai.

L'utilisateur assume l'entière responsabilité de l'utilisation qu'il fait des informations et contenus présents sur le site.

## 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 2 niveaux suivants :

- "Normal" : disponibilité 7 jours sur 7 et 24h sur 24 ;
- "Suspension temporaire" (maintenance) : pas d'accès jusqu'à la période indiquée sur le site.

Tout dysfonctionnement du serveur ou du réseau ne peut engager la responsabilité d'Auray Quiberon Terre Atlantique.

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.

## 8. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme et au suivi du traitement de ces demandes, 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 effectué au moyen du formulaire cerfa, qui correspond au type de la demande et qui est accessible sur le portail.
- 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.
- Un guide d'utilisation est mis à disposition de l'utilisateur pour l'aider dans l'usage du portail.
- Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier seront transmises sous format dématérialisé. Pour faciliter l'instruction des permis d'aménager / Permis de construire d'immeubles collectifs, la transmission de plans papier pourra en outre être demandée.
- L'utilisateur est encouragé à se déconnecter à la fin de la navigation, d'autant plus sur un appareil public ou qui ne lui appartient pas.

## 9. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : *Internet Explorer, Mozilla firefox, GoogleChrome.*

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
INTERNET EXPLORER	11 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLECHROME	50 et suivantes

Les types de formats et la taille (volume) des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes : 10 Mo maximum par document, et 50 Mo maximum par dossier (poids de l'ensemble des fichiers d'un dossier).

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service urbanisme de la commune par mail ou téléphone.

Les formats acceptés sont : pdf, jpg, jpeg, png, svg, gif et txt.

La résolution des documents devra être comprise :

- Entre 200 et 300 ppp (dpi) pour les plans ;
- Entre 100 et 300 ppp (dpi) pour les autres pièces.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

- L'ensemble des documents déposés sur le portail est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :
  - o totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet, plus 3 mois ;
  - o totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à la décision tacite ou explicite, plus 1 an ;
  - o Suppression de la demande et du dossier dans les 2 années après la déclaration attestant l'achèvement des travaux.
- La commune est seule responsable de l'archivage des données transitant sur le téléservice. Seuls les éléments ayant fait l'objet d'un tel archivage peuvent être utilisés en qualité de preuve dans la résolution d'un éventuel différend entre le demandeur et le service gestionnaire.

## 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.

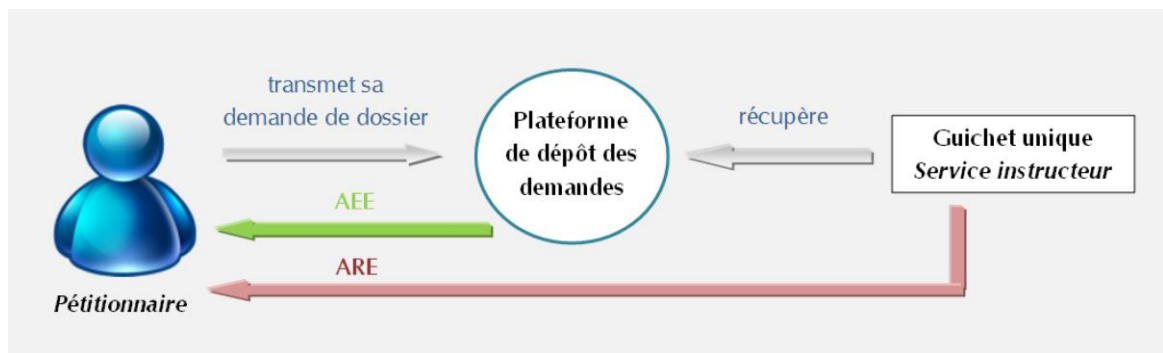
Après transmission de la demande, un **accusé d'enregistrement électronique** (AEE) est immédiatement envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet.

Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni, 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
- Le numéro d'enregistrement du dossier
- La désignation du service chargé du dossier, ainsi que l'adresse électronique et postale et son numéro de téléphone
- La date limite d'instruction à laquelle, à défaut d'une décision expresse, la demande sera réputée acceptée. Cette date est calculée à partir de la date d'AEE. L'administration se réserve le droit de modifier le délai d'instruction conformément aux dispositions du code de l'urbanisme.

#### Schéma explicatif - Distinction AEE /ARE :



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 déposée est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur par une transmission complémentaire effectuée dans le premier mois suivant la date de l'AEE 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 informations à caractère personnel collectées sur le portail sont destinées à la l'administration responsable du traitement informatique de ces données aux fins exclusives d'instruction du dossier d'urbanisme ou de déclaration d'intention d'aliéner.

Les données personnelles pouvant être collectées sur le site sont notamment les suivantes (liste non exhaustive pouvant évoluer avec la législation) :



- Création de compte/profil. Sont notamment enregistrés : lieu de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone ainsi que vos données de connexion ;
- Connexion au site. A cette occasion, sont notamment enregistrées : vos données de connexion, de navigation ou encore de localisation.
- Lors du remplissage de vos demandes ou déclarations (formulaires cerfa et documents à annexer). Sont collectés : les nom, prénom, date et lieu de naissance, du déclarant et co-déclarant, n° SIRET, adresse postale et adresse des travaux, les nom, prénom et adresse postale et électronique des mandataires.

Les utilisations de vos données personnelles sont principalement les suivantes :

- Accès et utilisation du site,
- Gestion de la relation avec vous,
- Réalisation de la saisine par voie électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme et de déclaration d'intention d'aliéner.

Lorsque certaines informations sont obligatoires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques du site, ce caractère obligatoire est indiqué au moment de la saisine des données. En cas de refus de votre part de fournir les informations obligatoires, vous n'aurez pas accès à certains services associés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux agents de l'administration habilités au regard de leurs fonctions. Ces derniers sont tenus à une obligation de confidentialité. Cependant, les données collectées pourront éventuellement être accessibles par des sous-traitants en cas de maintenance du site et de ses services, sans que vous ayez besoin de donner votre autorisation. Il est précisé que dans le cadre de l'exécution de leurs prestations les sous-traitants n'ont qu'un accès limité à vos données et une interdiction de les utiliser conformément aux dispositions législatives applicables en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'administration 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, etc...).

L'administration s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier :

- la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée,
- le règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016,
- la délibération 2016-111 de la CNIL,
- l'arrêté du 4 juillet 2013 portant création de l'acte réglementaire unique « RU 030 ».

Dans ce cadre, vous disposez des droits suivants:

- Mettre à jour ou supprimer vos données en vous connectant à votre compte et en configurant ses paramètres.
- Exercer votre droit d'accès, pour connaître les données personnelles qui vous concernent.
- Demander la mise à jour de vos données, si celles-ci sont inexactes.
- Demander la portabilité ou la suppression de vos données.



- Demander la suppression de votre compte.
- Demander la limitation du traitement de vos données.
- Vous opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données.

Ces différents droits sont à exercer soit en modifiant les paramètres de votre compte, soit par courrier à l'adresse postale suivante: Auray Quiberon Terre Atlantique, Porte Océane, 40 Rue du Danemark, CS 70447, 56404 AURAY cedex, soit par courriel à l'adresse suivante: [accueil@auray-quiberon.fr](mailto:accueil@auray-quiberon.fr).

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et Liberté (plus d'information sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de cette autorité de contrôle.

### 13. 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 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, l'exclusion du téléservice.

### 14. Utilisation d'une plateforme tierce

En fonction de l'évolution de la législation dans le cadre de la dématérialisation des autorisations d'urbanisme, et dans le respect du code de l'urbanisme le service instructeur peut être amené à échanger avec des services extérieurs dont les avis sont nécessaires à la délivrance des autorisations (services de l'Etat, commissions départementales, concessionnaires de réseaux...), via des plateformes ou interfaces dédiées.

### 15. Textes de référence

- Loi CEN Confiance dans l'économie numérique ;
- Code général des collectivités territoriales ;
- 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 à 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 ;
- Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 ;
- Délibération 2016-111 de la CNIL ;
- Arrêté du 4 juillet 2013 portant création de l'acte réglementaire unique « RU 030 ».