



Guichet numérique des autorisations d'urbanisme G.N.A.U.

Conditions Générales d'Utilisation – C.G.U. pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des demandes d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner

SOMMAIRE

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER - INFORMATIONS PREALABLES	2
1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	2
2. Entrée en vigueur des CGU	2
3. Progiciel de gestion de l'urbanisme et rédaction des CGU	2
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER	2
1. Périmètre du guichet numérique des autorisations d'urbanisme.....	3
2. Catégories d'utilisateurs ciblés	3
3. Droits et obligations de la collectivité	3
4. Droits et obligations de l'utilisateur.....	3
5. Mode d'accès	4
6. Disponibilité du téléservice	4
7. Fonctionnement du téléservice.....	5
8. Spécificités techniques	5
9. Limitations au téléservice	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 et frauduleuses.....	7
Textes de référence	8

Objet des conditions générales d'utilisations (CGU) du GNAU :

Les conditions générales d'utilisation (CGU), objet de ce document (pages 1 à 8), sont relatives à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des demandes d'autorisations d'urbanisme, des déclarations d'intention d'aliéner (DIA) et le suivi de celles-ci par le demandeur au cours de leur instruction.

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER ET INFORMATIONS PREALABLES

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 (communes) et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

3. Progiciel de gestion de l'urbanisme et rédaction du CGU

Le progiciel de gestion de l'urbanisme Oxalis – support technique du GNAU développé par la société Operis - et les droits d'utilisation qui s'y rapportent relèvent de la Communauté Urbaine Grand Paris Seine & Oise (CU GPS&O - Direction des systèmes d'information et Direction de la planification et de l'urbanisme réglementaire). Ce progiciel est mis à la disposition des communes adhérentes au guichet numérique des autorisations d'urbanisme.

Les présentes CGU ont été rédigées par le service d'instruction des autorisations du droit des sols de la Communauté Urbaine Grand Paris Seine & Oise et ne sauraient être modifiées par une tierce personne.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet numérique des autorisations d'urbanisme

Le Guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU) est un téléservice qui permet exclusivement dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme et des déclarations d'intentions d'aliéner. Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, telle que prévue dans le 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.

Ce téléservice est notamment mis en œuvre dans le cadre des dispositions :

- de la loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de *Modernisation de l'Action Territoriale et de l'affirmation des métropoles dite loi « MAPTAM »*, qui contribue à simplifier les démarches administratives des usagers (administrés (ou particuliers) et professionnels),
- du décret d'application n° 2016-1411 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique,
- du 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
- de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.

Ce téléservice est gratuit pour l'utilisateur et facultatif. L'usage de la langue française y est obligatoire.

Les communes disposant d'un guichet numérique des autorisations d'urbanisme sont listées sur le site de la CU GPS&O.

2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*administrés ou particuliers*", les usagers "*professionnels*" et les associations et autres personnes morales. Sont ainsi visés :

- Les usagers "*administrés ou particuliers*" indiqueront dans leur envoi, leur **nom, prénom, adresse postale et électronique**.
- Les usagers "*professionnels*" : indiqueront dans leur envoi, leur **numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements** (numéro SIREN et SIRET).
- Les usagers de type "*association*" indiqueront dans leur envoi, leur **numéro d'inscription à l'ordre national des associations** (numéro SIREN et SIRET).
- Les collectivités, les EPCI, syndicats et services de l'Etat. (considérés comme des professionnels)

3. Droits et obligations de la communauté urbaine

Dans l'ensemble du présent document le terme « administration » correspond à l'ensemble des collectivités utilisant le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme, à savoir : la CU GPSEO et les communes adhérentes au guichet numérique des autorisations d'urbanisme.

3.1 - 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.

3.2 - L'administration garantit les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.

3.3 - 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, ni 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.

4. Droits et obligations de l'utilisateur

4.1 - 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.

4.2 - L'administré ou particulier accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la collectivité (administration) dans le cadre du téléservice aussi largement que le nécessite le traitement de la demande d'autorisation du droit des sols déposée.

4.3 - 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 d'annuler 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.

4.4 - 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 de sécurité.

4.5 - 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 relatif au faux et à l'usage de faux, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

4.6 – Le service instructeur se réserve le droit de demander à l'utilisateur certains documents au format papier (plans grand format, etc.).

5. Mode d'accès

Le Guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU) est accessible via l'adresse suivante : <https://gpseo-gnau.operis.fr/>

Le GNAU dispose d'un accès libre pour les fonctions de consultations publiques.

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

Les modes d'authentification autorisés sont par la création d'un compte personnel ou par France Connect.

5.2 - L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci est indispensable car elle sera utilisée par l'administration pour les échanges courant avec l'utilisateur lors de l'instruction de sa demande d'autorisation du droit des sols.

5.3 - Lors de l'inscription au téléservice, l'utilisateur choisit un mot de passe.

Le mot de passe doit contenir **huit caractères ou plus** composés de minuscules, majuscules, chiffres et/ou caractères spéciaux.

- 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 du mot de passe, la collectivité décline toute responsabilité.
- Le mot de passe peut être modifié.
- Le mot de passe perdu peut être remplacé par un nouveau à partir de son espace sécurisé dédié.

6. Disponibilité du téléservice

6.1 - Le Guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU) est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident...).

6.2 - L'hébergeur, la société Operis, 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. L'accès au téléservice est cependant garanti aux horaires de la mairie sauf en cas d'opération de maintenance impliquant une interruption momentanée du téléservice.

6.3 - 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 sur 7 de 8h à 19h,
- "Suspension temporaire" (maintenance) : pas d'accès jusqu'au jj/mm/aaaa

6.4 - 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

7.1 - 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 le cas échéant.

7.2 - 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
- PC - 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
- TRANSFERT - Transfert sur permis de construire ou d'aménager (13412)
- DPE - Déclaration préalable enseigne
- DIA - Déclaration d'intention d'Aliéner
- DCC – Déclarations de Cession de fonds de commerce

7.3 - Modalités :

- 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.
- Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier seront transmises sous format dématérialisé.
- 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.

8. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs admis sont : *Mozilla Firefox, google Chrome*.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
MOZILLA FIREFOX	31 et suivantes
GOOGLE CHROME	35 et suivantes

9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 40 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- Les formats acceptés sont : PDF / JPG / PNG.

10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique des autorisations d'urbanisme, est conservé sur celui-ci, hébergé par la société Operis, dans les limites suivantes :

- Totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur : 3 mois à compter du dépôt complet ;
- Totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur : un an à compter de la déclaration de clôture du dossier ;
- Suppression de la demande et du dossier dans les 2 années après déclaration de clôture par le service instructeur,
- La commune du dépôt de la demande 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 accusés d'enregistrement électroniques (AEE) et accusés de réception et d'enregistrement (ARE)

11.1 - L'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des usagers.

11.2 - 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'enregistrement 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.

11.3 - 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.

11.4 - L'**accusé de réception électronique** indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite ou de rejet.

11.5 - L'**accusé d'enregistrement électronique** et l'**accusé de réception électronique** sont adressés à l'utilisateur (courrier), excepté si ce dernier a porté mention d'une adresse électronique différente à utiliser à cette fin.

11.6 - 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.

12. Traitement des données à caractère personnel

12.1 - Les données collectées par l'administration dans le cadre du guichet unique ont pour finalité de traiter la saisine électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme. Ces données sont traitées par l'administration et sont uniquement conservées selon les modalités prévues au paragraphe 10.

12.2 - La commune et son service instructeur sont destinataires des données à caractère personnel. Celles-ci ne sont pas transmises à un tiers outre 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.

12.3 - En aucun cas, il ne sera procédé à la commercialisation des données à caractère personnel des utilisateurs du guichet numérique des autorisations d'urbanisme. En application du règlement général sur la protection des données (RGPD) et conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données qui le concerne en s'adressant par courrier au Délégué à la Protection des Données (DPD) de la communauté urbaine GPS&O - Immeuble Antoneum - rue des Chevries 78410 AUBERGENVILLE.

13. Traitement des données abusives et 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 ou à l'exclusion du téléservice.

Textes de référence

- *Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite « Loi CEN » ;*
- *Code général des collectivités locales ;*
- *Code des relations entre le public et l'administration, et notamment ses articles L. 112-2 et suivants et R. 112-11-1 et suivants ;*
- *Code de l'urbanisme ;*
- *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 ;*
- *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 tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;*
- *Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique ;*
- *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 ARCB1711345 du 10 avril 2017 relative à la mise en œuvre de la saisine par voie électronique ;*
- *Décret n° 2018-954 du 5 novembre 2018 modifiant le 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 concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale ;*
- *Loi n° 2018 -1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.*