

## Guichet numérique des autorisations d'urbanisme

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

## Sommaire

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER.....	2
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU .....	2
■ Entrée en vigueur des CGU .....	2
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER.....	3
1. Périmètre du guichet.....	3
2. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	3
3. Droits et obligations de la collectivité .....	3
4. Limitation de responsabilité .....	4
5. Droits et obligations de l'utilisateur.....	4
6. Mode d'accès .....	5
7. Disponibilité du téléservice .....	5
8. Fonctionnement du téléservice .....	6
9. Limitations au téléservice et spécificités techniques .....	7
10. Conservation et sauvegarde des données .....	7
11. Traitement des AEE et ARE .....	7
12. Traitement des données à caractère personnel .....	8
13. Traitement des données abusives, frauduleuses .....	9
14. Utilisation de cookies .....	9
15. Propriété intellectuelle .....	9
16. Modification des conditions générales d'utilisation (CGU) .....	9
17. Textes de référence.....	9

## Objet des CGU - GNAU

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 au suivi des dossiers par le demandeur.

# I. 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. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées, les utilisateurs du service sont donc invités à les consulter de manière régulière.

«*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 de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

## II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

### 1. Périmètre du guichet

Le GNAU (Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme), accessible via le nom de domaine <https://gnau35.operis.fr/carrieressurseine/gnau/#/> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme, de certificats d'urbanisme et les déclarations d'intention d'aliéner. 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.

### 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, leurs nom, prénom, adresses postale et électronique.
- Usagers "*professionnels*" : ils indiqueront dans leur envoi, leurs nom, prénom, qualité du représentant, adresses postale et électronique, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.
- Usagers de type "*association*" : ils indiqueront dans leur envoi, leurs nom, prénom, qualité du représentant, adresses postales et électronique, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

### 3. Droits et obligations de la collectivité

- La Ville de Carrières-sur-Seine 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.
- La Ville de Carrières-sur-Seine s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer au mieux la fourniture du service de saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et le suivi des dossiers par le demandeur.
- 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 du 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.

## 4. Limitation de responsabilité

- La Ville de Carrières-sur-Seine ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la cessation du site, et ce pour quelque raison que ce soit ou encore de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait d'une quelconque façon de la connexion au site. La connexion de l'utilisateur au site se fait sous son entière responsabilité.
- La Ville de Carrières-sur-Seine 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.
- Les données ou documents transmis par l'utilisateur sur le site restent de sa responsabilité exclusive. Le dépôt des données ou documents sur le site n'exonère pas l'utilisateur de la conservation de tout document dont il aurait pu transférer une copie sur le service.
- Les données transmises par le service aux services extérieurs dans le cadre des consultations (Architecte des Bâtiments de France, concessionnaires...) restent de la responsabilité de l'utilisateur, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le Service.
- Tout Utilisateur est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler. L'Utilisateur renonce également à exercer tout recours contre la Ville de Carrières-sur-Seine dans le cas de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'Utilisation et/ou de l'exploitation illicite du Service, en cas de perte par un Utilisateur de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité.
- La ville de Carrières-sur-Seine s'efforce de fournir des informations aussi précises que possible. Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations. Tous les informations indiquées sur le site sont données à titre indicatif, et sont susceptibles d'évoluer. Par ailleurs, les renseignements figurant sur le site ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications ayant été apportées depuis leur mise en ligne.

## 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 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.
- L'utilisateur est entièrement responsable de tout contenu qu'il diffuse (atteinte à un tiers...)
- 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

<https://gnau35.operis.fr/carrieressurseine/gnau/#/> est disponible depuis le portail de la mairie [www.carrieres-sur-seine.fr](http://www.carrieres-sur-seine.fr)

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

Le mode d'authentification se fera par le biais d'une inscription sur le portail GNAU, ou, sous réserve d'effectivité du service, avec France Connect ou avec le portail citoyen de la collectivité.

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'Usager 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'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. Un usager sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides. L'usager est invité à se déconnecter à la fin de la navigation.

L'usager s'engage à avertir immédiatement la ville de Carrières-sur-Seine de toute utilisation non autorisée de ces informations, la ville de Carrières-sur-Seine ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe et du numéro de dossier par une personne non autorisée.

La Ville de Carrières-sur-Seine se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte du service faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux présentes CGU.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie lors de son inscription au service. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré (confirmation des opérations réalisées par l'usager sur son compte, envoi des alertes relatives au suivi des démarches, ...).

## 7. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24, sous réserve d'incident ou d'opération de maintenance.

L'hébergeur se réserve 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.

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

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 de certificats d'urbanisme, d'autorisations d'urbanisme et aux déclaration d'intention d'aliéner, 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. Ci-après, la liste des formulaires cerfa strictement admis sur le guichet :
  - o CU - Certificat d'urbanisme (13410)
  - o DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
  - o PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
  - o PC - Permis de construire (13409)
  - o PA - Permis d'aménager (13409)
  - o PD - Permis de démolir (13405)
  - o MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
  - o DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier (13407)
  - o DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (13408)
  - o DIA - Déclaration d'intention d'aliéner (10072)
- 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 pourront être transmises sous format dématérialisé (complétude, prolongation, avis des services extérieurs consultés...).
- Après transmission, l'accusé d'enregistrement et/ou, le cas échéant, de réception de la démarche est affiché à l'écran. L'utilisateur peut le(s) télécharger ainsi que tous les éléments constituant sa démarche. Il obtient une référence qui lui permettra de suivre le traitement de son dossier. L'utilisateur fournit une adresse de courrier électronique qui lui permettra de recevoir le ou les formulaires qu'il a validé, l'accusé d'enregistrement

et/ou, le cas échéant, de réception de sa démarche ainsi que de suivre le déroulement de celle-ci.

## 9. Limitations au téléservice et spécificités techniques

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

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX	MOT DE PASSE ADMIS
PDF	10 Mo	Non
JPG/JPEG	10 Mo	Non
PNG	10 Mo	Non

L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble des pièces d'un dossier.

Les fichiers compressés ne sont pas admis.

L'utilisateur devra veiller à fournir des plans à l'échelle. L'échelle choisie devra être indiquée sur chaque plan, avec de préférence représentation d'une règle graphique.

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, 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). 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 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 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.

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

En vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Ville de Carrières-sur-Seine 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 et associations disposent d'un droit à l'accès, à la correction et à la suppression d'informations inexactes 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 Ville de Carrières-sur-Seine à l'adresse suivante : [dpd@cigversailles.fr](mailto:dpd@cigversailles.fr)
- L'article 10 fixe le temps de conservation des données déposées, cette conservation de données peut être élargie en cas de contentieux porté devant le Tribunal.
- Ces données ne sont pas communiquées à des fins commerciales par la ville de Carrières-sur-Seine.
- 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.
- L'utilisateur accepte que ses données soient transmises, pour des raisons légitimes, à des services internes de la Ville de Carrières-sur-Seine ou à des avocats notamment dans le cas où un contentieux serait introduit à l'encontre de sa demande.

### 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.

### 14. Utilisation de cookies

La navigation sur le site est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'utilisateur. Un cookie est un petit fichier, qui ne permet pas l'identification de l'utilisateur, enregistré sur le disque dur de l'ordinateur d'un internaute à la demande du serveur gérant le site Web visité. Il contient des informations sur la navigation effectuée sur les pages de ce site. Afin de faciliter l'utilisation ultérieure du site par la même personne, un cookie sert à reprendre les préférences choisies par un utilisateur lors de la visite et ont également vocation à permettre diverses mesures de fréquentation.

Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services. L'utilisateur peut toutefois configurer son ordinateur, dans les paramètres des navigateurs internet, pour refuser l'installation des cookies.

### 15. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments figurant sur le site sont protégés par la législation française sur le droit d'auteur et le droit des marques. L'accès au site n'entraîne aucune cession des droits susvisés.

Les droits d'utilisation du site ne sont concédés que sous forme numérique aux fins de visualisation des pages consultées, à titre personnel, non cessible et non exclusif.

L'utilisateur s'interdit de copier, reproduire, modifier, distribuer, afficher ou vendre, par quelque procédé ou forme que ce soit, en tout ou partie, tout élément du site ou se rapportant à celui-ci, par quelque procédé que ce soit, et pour toute autre finalité y compris à titre commercial, sans l'autorisation préalable et écrite de la Ville de Carrières-sur-Seine.

En cas d'utilisation illégale ou non autorisée du site, la Ville de Carrières-sur-Seine se réserve le droit de prendre toute mesure adéquate qu'elle estime nécessaire et, le cas échéant, d'intenter toute action en justice appropriée, et/ou signaler l'infraction aux autorités judiciaires et de police.

### 16. Modification des conditions générales d'utilisation (CGU)

La Ville de Carrières-sur-Seine peut amender, modifier et mettre à jour les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment et sans préavis afin notamment de les adapter aux évolutions du site, du service et de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'utilisateur est donc invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

### 17. 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 œuvre de la SVE
- 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
- Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 relatif à l'articulation entre le code de l'urbanisme avec les dispositions générales du code des relations entre le public et l'administration en matière de saisine par voie électronique
- 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