Conditions Générales d'Utilisation (CGU) pour la Saisine par Voie Electronique (SVE) et le suivi des autorisations d'urbanisme

TABLE DES MATIERES

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER 2
1.1. Engagement de l'usager vis-à-vis des CGU 2
1.2. Entrée en vigueur des CGU 2
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER 2
2.1. Périmètre de la plateforme 2
2.2. Catégories d'usagers ciblés 3
2.3. Droits et obligations de la collectivité 3
2.4. Droits et obligations de l'usager 4
2.5. Mode d'accès 4
2.6. Disponibilité du téléservice 5
2.7. Responsabilité 5
2.8. Fonctionnement du téléservice 6
2.9. Spécificités techniques 6
2.10. Conservation et sauvegarde des données 6
2.11. Traitement des AEE et ARE 7
2.12. Traitement des données à caractère personnel 8
2.13. Utilisation de cookies 10
2.14. Traitement des données abusives, frauduleuses 10
2.15. Utilisation d'une plateforme tierce 10
2.16. Textes de référence 10

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

1.1. Engagement de l'usager vis-à-vis des CGU

L'utilisation du service est strictement conditionnée à l'acceptation par l'usager authentifié des présentes conditions générales d'utilisation.

☑ « J'ai pris connaissances des conditions générales d'utilisation. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par l'administration ».

1.2. 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 de l'ouverture du service.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

2.1. Périmètre du téléservice

Le téléservice mis en place est l'adresse électronique de la commune, elle permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme et des Déclarations d'Intention d'Aliéner.

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

Selon la publication de nouveaux décrets et arrêtés, et selon l'évolution des prérequis techniques des outils mis en place par l'Etat (suite XX'AU), le périmètre et les règles de gestion du service pourront évoluer.

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 loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique ELAN.
- 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

2.2. 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 au répertoire national des associations.

2.3. 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 téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.

L'administration 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 ne peut garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'usager 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.

2.4. Droits et obligations de l'usager

L'usager 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'usager 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'usager 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.

L'utilisateur est entièrement responsable de tout contenu qu'il met en ligne et s'engage à ne pas porter atteinte à un tiers.

2.5. Mode d'accès

Le téléservice est accessible par dépôt à l'adresse suivante : commune-senaillac-lauzes@orange.fr

I faut que le pétitionnaire (l'usager) possède nécessairement une adresse de messagerie valide. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec le pétitionnaire.

2.6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident technique dont la Commune de Sénaillac-Lauzès ne peut être tenue pour responsable).

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 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) : jusqu'à rétablissement de l'accès

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.

2.7. Responsabilité

Tout dysfonctionnement du serveur ou du réseau ne peut engager la responsabilité de la Commune de Sénaillac-Lauzès

La responsabilité de la Commune de Sénaillac-Lauzès ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit, et sans que cette liste ne soit limitative, en cas de suspension ou interruption du Service qui résulterait du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers, d'un usager, ou d'un cas de force majeure.

La Commune de Sénaillac-Lauzès ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès qui ne lui sont pas imputables, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont connectés.

La responsabilité de la Commune de Sénaillac-Lauzès ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au Service, d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions non imputables à la Commune de Sénaillac-Lauzès , en cas de défaillance du matériel de réception ou de votre ligne téléphonique.

En aucun cas, la responsabilité de la Commune de Sénaillac-Lauzès ne pourra être engagée pour les dommages indirects et notamment tout préjudice commercial, moral et financier en ce compris toute perte de bénéfices ayant pour cause, origine, ou fondement, l'utilisation du Service ou de son contenu.

2.8. Fonctionnement du téléservice

Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme, l'usager 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 la plateforme.

L'usager 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.

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

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'usager vaut signature de celle-ci.

2.9. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge dans leur version à jour.

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX
PDF	10 Mo
JPG/JPEG	10 Mo

PNG	10 Mo

L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 100 Mo l'ensemble.

En cas de fichiers dépassant ces limites, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

2.10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés est conservé dans les limites suivantes :

- Totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, dans la limite du délai légal d'instruction.
- Totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration d'achèvement des travaux du dossier par le service instructeur, plus 1 an.
- Suppression de la demande et du dossier dans les 3 années après déclaration de clôture par le service instructeur.
- La Commune de Sénaillac-Lauzès 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.

2.11. 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 la plateforme.

Si cet **accusé d'enregistrement électronique** (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'usager doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

L'usager 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 électronique** (ARE) qui remplace le récépissé de dépôt. Cet accusé de réception électronique comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- La date de réception de l'envoi électronique
- Le numéro d'enregistrement du dossier (à rappeler dans toute correspondance)
- 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.

- La désignation du service chargé du dossier, ainsi que l'adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone

L'**accusé de réception électronique** n'évalue pas la complétude du dossier, un courrier électronique et postal sera transmis au cours du 1er mois.

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'usager, excepté si ce dernier a porté mention d'une adresse électronique différente à utiliser à cette fin.

L'AEE est un mail automatique envoyé à la suite de votre prise de contact avec l'administration.
L'ARE est également un mail automatique mais il est envoyé lorsque votre dossier est pris en charge et pour rendre un avis.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'usager **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'usager ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

2.12. Traitement des données à caractère personnel

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé par le responsable de traitement pour le cadre exclusif de l'instruction de la demande concernée et ne sont communiquées qu'aux partenaires exerçant un rôle dans cette instruction.

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

- Lors de l'envoi de votre demande : sont notamment enregistrés, vos nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone.
- Lors de votre déclaration de projet : formulaire Cerfa et documents à annexer, sont collectés les nom, prénom, du déclarant et co-déclarant, n° SIRET, numéro de téléphone, adresse postale et adresse des travaux, les nom, prénom et adresse postale et électronique des mandataires, et tout autre document du dossier laissant apparaître une donnée personnelle.

Les utilisations de vos données personnelles sont principalement les suivantes :

- Gestion de la relation avec vous
- Saisine par voie électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme et de déclaration d'intention d'aliéner.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux agents de la Commune de Sénaillac-Lauzès et de la commune du lieu du projet, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité.

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, la collectivité 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..).

La Commune de Sénaillac-Lauzès attache une importance particulière à la protection des données à caractère personnel et au respect de la réglementation en vigueur dans ce domaine.

La collectivité s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes à la loi Informatique et Libertés ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous disposez des droits suivants :

- Mettre à jour ou supprimer vos données.
- 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 limitation du traitement de vos données.
- Vous opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données.

Vous pouvez exercer ces différents droits :

- Soit par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : Commune de Sénaillac-Lauzès - Le Bourg – 46360 SENAILLAC-LAUZES 05 65 21 17 69
- Soit par mail à l'adresse suivante : commune-senaillac-lauzes@orange.fr

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'information sur le site : www.cnil.fr).

2.13. 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 ou des actions en justice.

2.14. 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 via d'autres plateformes (services de l'Etat, commissions départementales, concessionnaires de réseaux, services consultables…). Ceci ne sera effectué que dans le cadre des demandes d'avis qui sont nécessaires à la délivrance des autorisations.

2.15. 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
- Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2019 et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- 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 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme, JO du 25 juillet 2021, texte n° 35

- 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, JO du 29 juillet 2021, texte n°50