

Guichet des démarches urbanisme et foncier

Conditions générales d'utilisation - CGU

Pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers

Sommaire

I. PRESENTATION GENERALE.....	2
II. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER.....	2
1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	2
2. Entrée en vigueur des CGU.....	2
III. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER.....	2
3. Périmètre du guichet.....	2
4. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	3
5. Droits et obligations de la collectivité	3
6. Droits et obligations de l'utilisateur	3
7. Mode d'accès.....	4
8. Disponibilité du télé-service	4
9. Fonctionnement du télé-service.....	5
10. Spécificités techniques	5
11. Limitations au téléservice.....	6
12. Conservation et sauvegarde des données.....	6
13. Traitement des AEE et ARE	6
14. Traitement des données à caractères personnels.....	7
15. Traitement des données abusives, frauduleuses.....	9
16. Textes de référence.....	9

I. PRESENTATION GENERALE

Le document «CGU» précise les contraintes sur les conditions générales d'utilisation (CGU) associées à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et des Déclarations d'Intention d'Aliéner et le suivi des dossiers par le demandeur.

Il se présente en deux parties :

- ▶ Engagement général de l'utilisateur vis à vis des CGU
- ▶ Contenu des CGU.

II. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

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 publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

III. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

3. Périmètre du guichet

Le Guichet des démarches urbanisme et foncier « urbanisme.saint-etienne-metropole.fr » est accessible depuis les sites internet de Saint-Etienne Métropole et de chaque commune adhérente au dispositif. Il permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des déclarations d'intentions d'aliéner (DIA) et des demandes d'autorisation d'urbanisme.

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.

4. 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.
- Les collectivités, les EPCI, syndicats et les services de l'Etat.

5. 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.
Cette obligation d'information sera réputée effective quel que soit les modes et modalités utilisés
- L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de télé-services 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.
- Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau Règlement général sur la protection des données personnelles, le responsable de traitement s'engage à utiliser les données personnelles exclusivement pour les finalités des différents traitements mis en œuvre.

6. 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 déclaration.
- 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.

Guichet des démarches urbanisme et foncier – CGU

- 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.

7. Mode d'accès

"urbanisme.saint-etienne-metropole.fr" est disponible depuis le portail de Saint-Etienne Métropole « saint-etienne-metropole.fr » et depuis le portail de la collectivité de l'utilisateur dans le cas où elle adhère au dispositif.

Le Guichet des démarches urbanisme et foncier 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.

Les modes d'authentification autorisés sont :

- France Connect (uniquement pour les Usagers "particuliers")
- Création d'un compte guichet (Login et mot de passe créés par l'utilisateur ou compte « professionnel » créé par l'administration)

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, le délai par défaut est de 1 minute pour pouvoir refaire un essai.

8. Disponibilité du télé-service

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 télé-service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire, sans préavis.

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 télé-service, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

9. Fonctionnement du télé-service

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme et des déclarations 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 communiquer avec l'utilisateur 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 CUa Certificat d'urbanisme informatif
 - o CUb Certificat d'urbanisme opérationnel
 - o DP Déclaration préalable
 - o DPLT Déclaration préalable « Lotissement »
 - o DPMI Déclaration préalable « Maison individuelle »
 - o PA Permis d'aménager
 - o PC Permis de construire
 - o PCMI Permis de construire « Maison individuelle »
 - o PD Permis de démolir
 - o DIA - Déclaration d'intention d'aliéner
- 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.
- Toutes les pièces nécessaires à la gestion du dossier seront transmises par voie dématérialisée
- La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de celle-ci.

10. 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
IE : Internet Explorer	11 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes

Guichet des démarches urbanisme et foncier – CGU

GOOGLECHROME	50 et suivantes
EDGE	Toutes versions

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

<i>TYPE FORMAT PIECE</i>	<i>TAILLE MAX</i>	<i>MOT DE PASSE ADMIS</i>
PDF	40 Mo	Non
JPEG	40 Mo	Non
JPG	40 Mo	Non
PNG	40 Mo	Non

11. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 40 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.
- Les formats acceptés sont : PDF, JPEG, JPG, PNG

12. 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
 - o totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, plus 3 mois
 - o totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an
 - o Suppression de la demande et du dossier dans les 3 années après déclaration de clôture par le service instructeur.
 - o La commune est seule responsable de l'archivage des données transitant sur le télé-service. 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.

13. 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.

Guichet des démarches urbanisme et foncier – CGU

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
- La date limite de d'instruction. 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 de code de l'urbanisme

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 **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.

14. Traitement des données à caractères personnel

Traitement des données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 (BOEM 160* et 722), la collecte, l'enregistrement et la conservation automatisés d'informations nominatives s'effectuent sur ce site Internet dans le cadre de la dispense n°7 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Les informations recueillies dans le cadre du guichet numérique des autorisations d'urbanisme sont enregistrées dans un fichier informatisé par Saint-Étienne métropole ayant pour finalité l'instruction de l'ensemble des autorisations d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner. La base légale du traitement est l'obligation légale.

Guichet des démarches urbanisme et foncier – CGU

Les données à caractère personnel recueillies par Saint-Étienne métropole proviennent de la communication volontaire de personnes physiques par saisie sur les formulaires en ligne et le dépôt de documents en ligne.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : Les personnels de l'entité habilitée liée à l'instruction des dossiers.

La durée de conservation :

Permis de construire	3 ans en base active ensuite en archivage définitif
Les déclarations de travaux et déclaration préalable	3 ans en base active ensuite en archivage définitif
Permis d'aménager	3 ans en base active ensuite en archivage définitif
Permis de démolir	3 ans en base active ensuite en archivage définitif
Certificat d'urbanisme	3 ans en base active ensuite en archivage définitif
Déclaration d'intention d'aliéner	Eliminer au bout de 5 ans

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier. Vous pouvez également exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le cas échéant, notre déléguée à la protection des données : dpd@saint-etienne-metropole.fr.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par courrier postal en écrivant à :

CNIL - Service des Plaintes
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 75334
PARIS CEDEX 07.

Contenus et droits d'auteurs

En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif est strictement interdite sans autorisation de Saint-Etienne-Métropole.

Les logos, visuels et textes présents sur ce site sont la propriété de Saint-Etienne-Métropole
Pour toute demande d'utilisation, contactez : webmaster@saint-etienne-metropole.fr

15. 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.

16. 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°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme,
- Arrêté du 27/07/21 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