

# Conditions générales d'utilisation

## **Article 1 : Définitions**

- La « collectivité » désigne la commune de Besse-sur-Issole.
- Le « téléservice » désigne le « Guichet Unique » auquel l'utilisateur a accès.
- Le « service » ou « service instructeur » ou « service gestionnaire du téléservice » désigne le service urbanisme de la commune de Besse-sur-Issole.
- Les « CGU » désignent les présentes Conditions Générales d'Utilisation pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers des demandes d'autorisation d'urbanisme.
- Le « RGPD » désigne le Règlement Général sur la Protection des Données.
- L'« usager » désigne : l'utilisateur particulier, l'utilisateur professionnel...

## **Article 2 : Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les relations entre la commune de Besse-sur-Issole et l'utilisateur, ainsi que les conditions applicables à l'utilisation du téléservice.

Les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation 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, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit.

Aucune modification ne pourra avoir de caractère rétroactif.

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

- A la Modernisation de l'Action publique Territoriale,
- A l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique,
- Au décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique,
- A la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique,
- Au décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme,
- A 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.

## **Article 3 : Acceptation par l'utilisateur des conditions générales d'utilisation du guichet unique**

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve du présent règlement, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit. L'utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Son consentement est requis et matérialisé par le fait de cocher la case déclarant que l'utilisateur a lu et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation et les conditions du traitement automatisé des données à caractère personnel.

En utilisant le téléservice, l'utilisateur accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la collectivité.

#### **Article 4 : Utilisation du téléservice**

L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès.

Il informera le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci. Dans ce cas, la collectivité se réserve le droit d'intervenir sur le compte concerné.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tout terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou délits selon la législation française en vigueur et notamment la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

##### **4.1) Mode d'accès**

<https://guichetunique.geosphere.fr/besse-sur-issole> est disponible depuis un navigateur internet, ou depuis le site de la Commune

##### **4.2) Disponibilité du télé-service**

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 h 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. L'administration prévient les utilisateurs de l'indisponibilité des télé-services dans le cas d'une maintenance programmée.

L'indisponibilité du service (interruption, suspension, etc...) 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. Ces changements ne donnent également droit à aucune indemnité.

##### **4.3) Fonctionnement du télé-service**

- Pour utiliser ce télé-service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme et des certificats d'urbanisme, l'utilisateur fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'administration compétente relative à la demande.
- L'administration se réserve le droit de répondre par voie postale.
- Tout dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme ou de certificat d'urbanisme doit être fait au moyen du formulaire CERFA qui correspond au type de la demande accessible depuis le guichet.

Ci-après, la liste des formulaires CERFA strictement admis sur le guichet :

- DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
- PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
- PC - Permis de construire (13409)
- PA - Permis d'aménager (13409)
- MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
- TRANSFERT - Transfert de permis de construire ou d'aménager (13412)

Il devra être utilisé la dernière version des formulaires CERFA (numéro CERFA suivi d'un « \* » et du numéro de la dernière version du document).

- 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.
- La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de celle-ci.

#### **4.4) Catégories d'usagers ciblés**

Le guichet unique admet deux catégories d'usagers :

- Les usagers « particuliers » disposent d'un « portail usager » :  
Pour s'inscrire au portail usager, les usagers indiqueront au minima leur nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale et adresse électronique. Une vérification de l'adresse électronique est opérée par un robot, via un lien « cliquable » transmis sur l'adresse électronique renseignée lors de l'inscription.  
L'inscription au portail usager ne requiert aucune validation par les services de la commune.

Il peut s'agir d'une personne physique ou d'une personne morale.

- Les usagers « professionnels » disposent d'un « portail partenaire » :  
Les professionnels correspondent aux demandeurs réguliers et donc obligatoirement aux personnes morales : architectes, notaires, constructeurs de maisons individuelles, géomètres, etc...  
Pour s'inscrire au « portail professionnel », les professionnels doivent indiquer leur nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale, adresse électronique et leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises (SIRET). L'inscription requiert une validation par les services de la commune.  
Les usagers professionnels peuvent également utiliser le portail usager.

#### **4.5) Création d'un compte :**

L'utilisateur crée un compte en sélectionnant « Demandeur » sur la page d'accueil du Téléservice. Lors de l'inscription au Guichet Unique, l'utilisateur choisit un mot de passe sécurisé, devant répondre aux règles de sécurité énoncées lors de la procédure de création.

L'utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe. Ceux-ci lui seront nécessaires pour accéder au compte personnel et aux services.

L'utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de son mot de passe.

Une fois le compte validé, l'utilisateur peut ensuite se connecter au Guichet Unique et accéder à la gamme de téléservices urbanisme.

#### **4.6) Suivi des demandes**

L'utilisateur dispose, dans la rubrique « Mes demandes », d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées avec la commune de Besse sur Issole sur des télé-services reliés à Mon compte.

#### 4.7) Spécificités techniques

L'utilisation du télé-service nécessite une connexion internet et un navigateur internet.

TYPE NAVIGATEUR A UTILISER	VERSIONS
MOZILLA FIREFOX	Dans leur version à jour à la date du present document et toute version supérieure
GOOGLE CHROME	Dans leur version à jour à la date du present document et toute version supérieure
EDGE	Dans leur version à jour à la date du present document et toute version supérieure

#### 4.8) Limitations au télé-service

La taille de chaque document est limitée à 20 Mo. Les documents ne sont acceptés qu'au format :

- Pdf pour les plans
- Pdf, jpg, jpeg et png pour les autres pièces.

La résolution des documents ne devra pas être inférieure :

- A 400 ppp (dpi) pour les plans
- A 30 ppp (dpi) pour les autres pièces

Le format des plans en cohérence entre l'échelle du plan et les côtes écrites devra être au format maximum A3 d'édition.

#### **Article 5 : Conservation et sauvegarde des données**

Aucune donnée n'est conservée sur la plate-forme de dépôt des dossiers « guichet unique de Inetum ».

#### **Article 6 : Traitement des accusés d'enregistrement électronique (AEE) et des accusés de réception électronique (ARE)**

Conformément au décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016, au décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 et à la circulaire n°NOR ARCB1711345C, l'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des utilisateurs.

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 télé-service.

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 urbanisme compétent, l'accusé de réception électronique (ARE). Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions suivantes en application de l'article R112-11-1 du Code des relations entre le public et l'administration :

- ✓ La date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur.
- ✓ Le numéro d'enregistrement définitif du dossier.

L'article R112-11-1 du Code des relations entre le public et l'administration prévoit également : la désignation du service chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone.

**L'accusé de réception électronique** indique en outre si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet, ainsi que la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, et sous réserve que la demande soit complète, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée.

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de recevoir l'attestation prévue à l'article L. 232-3 du code des relations entre le public et l'administration. Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision.

**L'accusé d'enregistrement électronique** et l'accusé de réception électronique sont adressés à l'utilisateur, sauf mention d'une autre adresse donnée à cette fin, à l'adresse électronique qu'il a utilisée pour effectuer sa demande.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur 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.

### **Article 7 : Traitement des données à caractères personnel**

En application de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, les informations recueillies sur la plateforme sont destinées au service de l'urbanisme de la Commune de Besse sur Issole et à son sous-traitant Inetum. Elles sont nécessaires pour l'instruction du dossier d'urbanisme et du certificat d'urbanisme. Une partie de ces données est obligatoire. Sans ces données l'instruction de votre dossier par nos services ne sera pas possible. Ces données seront conservées pendant la durée d'instruction du dossier. Au-delà de cette période, vos données aux formats papier et électronique seront archivées conformément à la réglementation concernant les documents d'urbanisme.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant par mail le service urbanisme de la Mairie de Besse sur Issole :

**Hôtel de Ville, 15, Boulevard Paul Bert 83890 Besse-sur-Issole -  
04.94.69.70.04 –[urbanisme.besse@orange.fr](mailto:urbanisme.besse@orange.fr)**

Le traitement des données à caractère personnel collectées via le télé-service (nom, prénom, adresse, adresse électronique) a pour objet la création du profil, la communication et l'échange d'informations entre le télé-service et l'utilisateur.

Les données collectées sont destinées exclusivement à l'instruction du dossier d'urbanisme et du certificat d'urbanisme. Elles ne font l'objet d'aucune communication à un tiers en

dehors de l'instruction du dossier (services consultés, contrôle de légalité, service des taxes), et ne font l'objet d'aucune commercialisation par l'administration.

Les informations recueillies sur ce site font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer la qualité du service public rendu par la mairie de Besse sur Issole.

#### **Article 8 : Responsabilités et garanties**

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur et sous son entière responsabilité.

En cas de perte, de vol ou de détournement de son identifiant, le demandeur s'engage à en avvertir sans délai la commune du Besse-sur-Issole via l'adresse email [urbanisme.besse@orange.fr](mailto:urbanisme.besse@orange.fr) ou par téléphone au service instructeur 04.94.69.70.04

La commune du Besse-sur-Issole 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 téléservice pour quelque raison que ce soit.

La commune du Besse-sur-Issole ne saurait être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

#### **Article 9 : Archivage et preuve**

La commune de Besse-sur-Issole 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.

En particulier, les différentes versions des conditions générales d'utilisation sont archivées électroniquement par les services du Besse-sur-Issole, afin de leur conférer une valeur légale.

#### **Article 10 : 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.

#### **Article 11 : Réclamation**

Les réclamations éventuelles peuvent être formulées sur le site web de la commune de Besse-sur-Issole ou via l'adresse électronique [urbanisme.besse@orange.fr](mailto:urbanisme.besse@orange.fr)

#### **Article 12 : Sanctions**

Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure leur semblant adéquate à l'encontre de tout usager contrevenant, selon lui, aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures peuvent comprendre, notamment, un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.