

**Plateforme Numérique « VOS DÉMARCHES D'URBANISME –  
Guichet Unique »**

(Guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU))

# **Conditions générales d'utilisation - CGU**

pour la saisine par voie électronique (SVE) et la Dématérialisation des  
demandes d'Autorisations d'urbanisme (AU) et demandes foncières  
(Déclaration d'Intention d'Aliéner -DIA)

## **Sommaire**

<b>I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER .....</b>	<b>3</b>
■ Engagement de l'usager vis-à-vis des CGU .....	3
■ Entrée en vigueur des CGU .....	3
<b>II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER .....</b>	<b>4</b>
1. Périmètre du guichet .....	4
2. Catégories d'usagers ciblés .....	4
3. Droits et obligations de la collectivité .....	4
4. Droits et obligations de l'usager .....	5
5. Mode d'accès .....	5
6. Disponibilité du téléservice .....	6
7. Fonctionnement du téléservice .....	6
8. Spécificités techniques .....	7
9. Limitations au téléservice .....	8
10. Conservation et sauvegarde des données .....	8
11. Traitement des AEE et ARE .....	8
12. Traitement des données à caractères personnel .....	9
13. Traitement des données abusives, frauduleuses .....	10
14. Droit applicable et règlement des litiges .....	10
15. Textes de référence .....	10

## **Présentation générale**

Les principes de la SVE sont posés à l'article L112-9 du Code des Relations entre le Public et l'Administration (CRPA) et conforme 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. Il s'agit du droit pour les usagers, après s'être identifié, de saisir l'administration par voie électronique, sans que l'administration puisse exiger de répéter la demande sous une autre forme. Tout usager peut adresser par voie électronique à l'administration une demande, une déclaration, un document ou une information ou lui répondre par la même voie.

**Les autorisations d'urbanisme (AU)** devaient être concernées par cette saisine « dématérialisée » à partir du 07 novembre 2016. Mais un premier décret est venu reporter cette obligation au 08/11/2018 et un second est venu reporter une nouvelle fois l'échéance au **01/01/2022** pour aligner cette obligation à l'**obligation de dématérialiser l'ensemble de la chaîne de l'instruction des Autorisations d'Urbanisme pour les communes de + de 3500hab.**

*« Article L423-3 du code de l'urbanisme Modifié par [LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 - art. 62](#) Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme. Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »*

La commune de Les Angles a fait le choix de la création d'une plateforme numérique (téléservice) de gestion des autorisations d'urbanisme (AU) et des demandes de déclaration d'intention d'aliéner (DIA). Elle est régie par les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

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 des demandes de déclaration d'intention d'aliéner et le suivi des dossiers par le demandeur. L'utilisation de ce téléservice est facultative et gratuite (hors coûts de connexion).

Ces Conditions Générales d'Utilisation pourront évoluer en fonction de l'utilisation de la plateforme numérique, des choix des collectivités territoriales y adhérents et des évolutions législatives dans le domaine de la e-administration.

## I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

### ■ 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 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, à compter du jour où l'arrêté qui les institue revêt un caractère exécutoire.

## **II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER**

### **1. Périmètre du guichet**

Le site <https://guichetunique.geosphere.fr/les-angles> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme. 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.

L'utilisation de la téléprocédure est facultative et gratuite, cependant tout dépôt électronique est fait obligatoirement via ce service. Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen, concernant une demande couverte par la téléprocédure, ne serait par conséquence pas prise en compte.

L'usage de la langue française y est obligatoire.

Dans un premier temps, uniquement le dépôt des demandes sera pris en compte.

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

- A l'article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifié l'article L.423-3 du code de l'urbanisme
- Aux articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)
- Au 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
- 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

L'instruction administrative du dossier de demande des autorisations d'urbanisme et des Déclarations d'Intention d'Aliéner se fera conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

### **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 à l'ordre national des associations.
- Usagers de type « personnes morales publiques ou privées » : elles devront indiquer leur n° SIRET.

### **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 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.
- L'administration ne peut garantir la réception des emails de notification sur la messagerie de l'usager.  
Il appartient à l'usager de suivre l'avancement de son dossier sur la plateforme numérique « GNAU »

## 4. Droits et obligations de l'usager

L'usager s'engage à communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec l'administration.

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, etc.) 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 441-6 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende.

L'usager s'engage à ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

L'administration se réserve le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux conditions générales d'utilisation.

## 5. Mode d'accès

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU) (<https://guichetunique.geosphere.fr/les-angles>) est disponible depuis le portail internet <https://mairie.lesangles.com/amenagements/l-urbanisme/>, qui renverra à la plateforme numérique de dématérialisation des demandes de demandes des autorisations d'urbanisme et des Déclarations d'Intention d'Aliéner ou par l'accès direct via l'URL :<https://guichetunique.geosphere.fr/les-angles>

Il nécessite une authentication valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique valide et opérationnelle. L'adresse électronique sera utilisée par la commune de Les Angles pour notifier à l'usager qu'un document est à disposition dans son espace personnel.

Le mode d'authentification autorisé se fait par la création d'un compte personnel spécifique pour la téléprocédure en complétant les renseignements demandés via le portail en ligne ou par le compte France Connect de l'utilisateur.

L'Usager s'engage à en préserver la confidentialité. Il assume l'entièvre responsabilité de l'utilisation qu'il fait des informations et contenus présents sur le site.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré uniquement dans le cadre de l'instruction des dossiers de demandes des autorisations d'urbanisme et des demandes de Déclarations d'Intention d'Aliéner.

Les acteurs, en plus du demandeur, autorisés à créer un espace personnel sont les suivants :

- Le déposant, s'il est différent du demandeur (ex : architecte) ;
- La personne autre que le demandeur, si elle est différente du déposant (ex : maître d'œuvre).

## 6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident technique dont la commune ne saurait 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, de sécurité ou pour tout autre motif jugé impérieux, sans information préalable ni 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) : pas d'accès jusqu'au jj/mm/aaaa

Tout dysfonctionnement du serveur ou du réseau internet ne peut engager la responsabilité de La Commune de Les Angles.

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

Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme (AU) et DIA, 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 depuis le guichet**. Ci-après, la liste des formulaires CERFA strictement admis sur le guichet :

- DIA – Déclaration d'intention d'aliéner (10072)
- CUa - Certificat d'urbanisme d'information (13410)
- CUb - Certificat d'urbanisme opérationnel (13410)
- DP - Déclaration préalable travaux (16702)
- DP – Déclaration préalable aménagements (16703)
- PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
- PC - Permis de construire (13409)

- PA - Permis d'aménager (16297)
- PD - Permis de démolir (13405)
- MODIFICATIF (16700) \*
- TRANSFERT (16701)
- DOC (13407)
- DAACT (13408)

\* Dossiers pour lesquels la transmission par voie électronique n'est pas disponible actuellement.

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.

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.

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

## 8. Spécificités techniques

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

<b>TYPE NAVIGATEUR</b>	<b>VERSIONS</b>
IE : Internet Explorer	10 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	31 et suivantes
GOOGLECHROME	35 et suivantes

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

<b>TYPE FORMAT PIECE</b>	<b>TAILLE MAX</b>
PDF	40 mégaoctets

Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct.

Chaque fichier doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser l'instruction et un traitement de qualité. Il est fortement recommandé de fournir les plans dans un format (PDF) ou d'avoir recours à une résolution minimale.

En cas de fichier de très grande taille, l'usager devra contacter préalablement le service urbanisme de la commune de Les Angles afin de prendre les dispositions nécessaires.

L'usager devra soit scinder le fichier ou en vertu de l'article L.112-8 du CRPA un envoi postal pourra être sollicité.

## 9. Limitations au téléservice

- L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 240 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 (exigé) / PDF/A (recommandé) ; JPEG ; JPG, PNG.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique, 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 3 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 allant du lundi au vendredi inclus, 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 allant du lundi au vendredi inclus 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'usager, 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'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. L'administration se réserve le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et d'arrêtés de décision, ainsi qu'au autres correspondances par voie postale.

## 12.Traitemet des données à caractères personnel

La Commune de Les Angles s'engage à ce que la collecte et le traitement des données de chaque usager, effectués à partir du GNAU, soient conformes au règlement général sur la protection des données (article 13 et 14 du RGPD) et à la loi Informatique et Libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018 et au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données, dit RGPD, applicable depuis le 25 mai 2018.

Ce téléservice limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire (minimisation des données). Les données à caractère personnel sont collectées à des fins à la fois légitimes, nécessaires et ayant pour fondement les obligations légales issues des textes en vigueur.

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur le GNAU sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à la Commune de Les Angles de gérer les demandes reçues dans ses applications informatiques et de les conserver sur une durée définie par la législation en fonction du type d'autorisation d'urbanisme. La création d'un espace personnel permet les échanges entre le demandeur et l'administration le cas échéant. Enfin la finalité du traitement est l'établissement de statistiques conformément à l'article L.423-2 du code de l'urbanisme.

Pour toute information ou exercice de vos droits Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par la Commune de Les Angles, vous pouvez contacter son délégué à la protection des données (DPO) :

- par mail à l'adresse c-debono@les-angles.fr
- ou par courrier à l'adresse  
Mairie Les Angles  
à l'attention du Délégué à la protection des données (DPD)  
Place du Coq d'Or  
66210 LES ANGLES

Sont destinataires des données : le guichet unique, le service Instruction Droit de Sols de la Commune de Les Angles, les services consultés.

La commune de Les Angles s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'usager au moyen du service et à ne pas les communiquer à des tiers 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...).

Vous pouvez accéder et obtenir copie des données vous concernant, vous opposer au traitement de ces données **pour motifs légitimes**, les faire rectifier ou les faire effacer **dans les conditions prévues par l'article 17 du Règlement général à la protection des données**. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Ces données pourront être consultées par toutes personnes en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue.

### Transferts des données hors UE

Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisé.

Vous pouvez accéder et obtenir copie des données vous concernant, vous opposer au traitement de ces données, les faire rectifier ou les faire effacer. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

### Réclamation (plainte) auprès de la CNIL

Si vous estimatez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez

## adresser une réclamation (plainte) à la CNIL.

L'usager et les partenaires bénéficient d'un droit d'accès, de suppression (restreint) et de rectification sur l'ensemble des données que collecte l'administration. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données pour cela ou faire une demande par mail : [contact@les-angles.fr](mailto:contact@les-angles.fr)

## **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.

Les demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractère frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information ne feront pas l'objet de récépissés par la commune, conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Le service gestionnaire du GNAU se réserve le droit de prendre toute mesure lui 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'usager en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

## **14.Droit applicable et règlement des litiges**

Les CGU sont soumises au droit français.

En cas de différends concernant l'exécution et l'interprétation des présentes conditions générales d'utilisation, les parties s'engagent à régler leur litige à l'amiable. A défaut, les autorités administratives et judiciaires géographiquement compétentes pourront être saisies.

## **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
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique
- Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles ;
- Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1) ;
- Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ;
- 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

- 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