

# GUICHET NUMERIQUE URBANISME

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

## Table des matières

I.	Définitions .....	2
II.	Objet et champ d'application de la téléprocédure .....	2
1.	Dispositions générales et réglementaires .....	2
2.	Périmètre et objet de la téléprocédure .....	2
III.	Fonctionnement du service .....	3
1.	Saisine et authentification .....	3
2.	Formalités de dépôt d'une demande d'autorisation d'urbanisme .....	3
a.	Prérequis et spécificités techniques .....	3
b.	Traitement des Accusés d'Enregistrement Electronique (AEE) et des Accusés de Réception Electronique (ARE) .....	3
3.	Echanges relatifs à la demande entre l'usager et l'administration .....	4
IV.	Droits et obligations de l'administration .....	4
1.	Effectivité du service .....	4
2.	Disponibilité du service .....	4
3.	Evolution du service et des CGU .....	5
4.	Propriété intellectuelle .....	5
V.	Droits et obligations de l'usager .....	5
VI.	Traitement des données à caractère personnel .....	5
1.	Conformité au RGPD .....	5
2.	Droit d'accès et de rectification des données par l'usager .....	6
3.	Conservation, sauvegarde et sécurité des données .....	6
VII.	Traitement des données abusives et frauduleuses .....	6
VIII.	Droit applicable et règlement des litiges .....	6

## I. Définitions

Le guichet unique (téléprocédure) mis en place est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration 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. La téléprocédure est dénommée ci-après « guichet unique » ou « téléservice ».

## II. Objet et champ d'application de la téléprocédure

### 1. Dispositions générales et réglementaires

Le cadre réglementaire du guichet unique à disposition de toute personne souhaitant adresser une demande d'autorisation d'urbanisme à la commune de Val-d'Isère est le suivant.

- 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
- Articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)
- 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
- Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme
- 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'URL d'accès au guichet unique accessible depuis le site internet de la mairie de Val-d'Isère est la suivante : <https://guichetunique.geosphere.fr/valdisere>

### 2. Périmètre et objet de la téléprocédure

L'utilisation du guichet unique est facultative et gratuite mais tout dépôt électronique/dématérialisé 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.

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service de dépôt et de suivi des demandes relatives à l'urbanisme sur le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme de la commune de Val-d'Isère.

Le téléservice permet à un usager de déposer en ligne des demandes d'autorisations d'urbanisme, de suivre l'avancement de son dossier et de consulter à tout moment, les pièces qu'il a déposées.

Les CGU décrivent le fonctionnement normal et régulier du guichet unique. L'administration se réserve le droit de procéder autrement notamment en cas d'indisponibilité du service.

Le guichet unique permet de réaliser le dépôt électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme identifiées ci-après :

- |                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| • Déclaration préalable | • Permis de démolir |
| • Permis de construire  | • Permis d'aménager |

- Transfert de permis
- Certificat d'urbanisme
- Autorisation de travaux

Les types de demandes concernés par le téléservices peuvent être amenées à évoluer.

Ce téléservice s'adresse à toute personne physique, morale, service public ou association ayant un besoin de déposer une demande relative à l'urbanisme auprès des services administratifs compétents de la collectivité. La demande peut être déposée par le(s) bénéficiaire(s) direct(s) ou par une personne dûment mandatée pour cette action.

L'usage de la langue française est obligatoire.

## III. Fonctionnement du service

### 1. Saisine et authentification

L'authentification d'accès au guichet unique est réalisée par le biais d'un portail en ligne, au moyen de la création d'un compte spécifique pour la téléprocédure en complétant les renseignements demandés. L'authentification par ce biais doit être réalisée avec une adresse électronique valide et opérationnelle. Elle sera utilisée par la commune pour les échanges et notifications de l'usager.

Les demandeurs, architectes, maître d'œuvre et toutes autres personnes mandatées par le demandeur sont autorisés à créer un espace personnel.

### 2. Formalités de dépôt d'une demande d'autorisation d'urbanisme

#### a. Prérequis et spécificités techniques

L'utilisation de la téléprocédure requiert une connexion internet et un navigateur internet. Afin de garantir son bon fonctionnement, l'administration vous recommande d'utiliser les versions les plus récentes des navigateurs internet. Les types de navigateurs recommandés sont Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge, etc.

- Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct.
- Les formats acceptés pour l'ensemble des documents versés (les plans et toutes autres pièces) sont le PDF, le JPEG, le JPG et le PNG.
- Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité.
- Le volume maximal de chaque fichier versé dans le téléservice ne peut dépasser les 40 mégaoctets.
- En cas de fichiers de très grande taille, il est recommandé à l'usager de contacter préalablement le service urbanisme de la Mairie de Val-d'Isère afin de prendre les dispositions nécessaires

#### b. Traitement des Accusés d'Enregistrement Electronique (AEE) et des Accusés de Réception Electronique (ARE)

Après transmission de sa demande l'usager doit accepter les présentes conditions générales d'utilisation, matérialisées par une case à cocher.

A la suite de l'acceptation, l'usager reçoit (dans un délai maximum de 1 jour ouvré) un accusé d'enregistrement électronique (AEE) de sa demande par mail, à l'adresse de courrier électronique qu'il a fournie pour son compte de connexion. Cet accusé d'enregistrement contient un numéro provisoire d'enregistrement identifiant de façon unique sa demande.

La date du point de départ du délai d'instruction correspond au jour d'émission de l'AEE, soit au plus tard un jour ouvré après la transmission de la demande.

À la suite de la réception de sa demande par le service urbanisme de la mairie de Val-d'Isère, l'usager reçoit (dans un délai maximum de 10 jours ouvrés) un accusé de réception électronique (ARE) de sa demande par mail, à l'adresse de courrier électronique qu'il a fournie pour son compte de connexion. Cet accusé de réception contient le numéro de dossier qui sera utilisé pour identifier sa demande et dans tous les échanges qui suivront avec les services administratifs.

Cet accusé de réception électronique contient également les mentions suivantes :

- La date de dépôt (rappel) ;
- La date à laquelle une décision implicite naîtra et la possibilité pour l'usager de se voir délivrer un certificat le cas échéant ;
- La possibilité durant le premier mois de demander des pièces complémentaires et notifier le régime dérogatoire qui s'applique à sa demande ;

En cas d'absence de réception de l'ARE ou de AEE, il est vivement conseillé de contacter le service urbanisme.

Le jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus.

### **3. Echanges relatifs à la demande entre l'usager et l'administration**

Lors du dépôt de sa demande, l'usager consent expressément à échanger électroniquement avec l'administration.

L'administration se réserve le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et à la communication des arrêtés de décision, à l'intention du demandeur par voie postale conformément à l'article L.112-14 du code des relations entre le public et l'administration.

Si au cours de sa démarche, l'usager ne souhaite plus bénéficier du procédé électronique pour ses échanges avec l'administration, il en informe le service compétent de la commune par voie électronique dans un délai de préavis de 3 mois.

## **IV. Droits et obligations de l'administration**

### **1. Effectivité du service**

L'administration garantie les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de l'usager de saisine par voie électronique soit effectif.

A chaque évolution du téléservice, l'usager pourra prendre connaissance des modifications apportées par le biais d'un guide (mis à jour) et disponible au niveau de l'icône d'aide du logiciel. La commune pourra être amenée à informer l'usager des modifications majeures par l'affichage de messages d'information sur la page d'accueil du Guichet Unique ou sur l'espace personnel des usagers et des partenaires.

### **2. Disponibilité du service**

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve d'incident technique dont la commune ne saurait être tenue responsable. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation.

La commune de Val-d'Isère se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le téléservice pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

En cas d'urgence et d'indisponibilité l'administration vous invite à effectuer la démarche par papier.

### **3. Evolution du service et des CGU**

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au guichet unique, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### **4. Propriété intellectuelle**

Toute reproduction ou représentation partielle ou totale non autorisée du service numérique constitue un délit de contrefaçon conformément à l'article L. 335-2 du code de la propriété intellectuelle.

## **V. Droits et obligations de l'usager**

L'usager s'engage à :

- communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec l'administration ;
- ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes ;
- signaler dans les meilleurs délais à la commune de Val-d'Isère tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus, etc.) qui nécessiterait de prendre des précautions particulières ;
- ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

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

*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.*

## **VI. Traitement des données à caractère personnel**

### **1. Conformité au RGPD**

En application de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, les informations recueillies sur la plateforme sont destinées aux services compétents dans l'instruction des demandes réalisées sur le téléservice et dont le périmètre est défini dans la section Objet et champs d'application de ce présent document.

L'administration s'engage à collecter et traiter les données de l'usager via le téléservice conformément :

- À la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018 ;
- 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.

Le responsable de traitement est la Mairie de Val d'Isère, représentée par le Maire de la commune de Val-d'Isère.

La commune de Val d'Isère, conformément à ses obligations légales, a nommé officiellement un délégué à la protection des données auprès de la CNIL. Le délégué à la protection des données peut être saisi par courriel à [rgpd@valdisere.fr](mailto:rgpd@valdisere.fr) ou par courrier postal : Mairie de Val d'Isère - 50 Montée du Thovex, 73150 Val-d'Isère.

Les données à caractère personnel sont collectées à des fins à la fois légitimes, nécessaires et ayant pour fondement l'exécution des missions d'intérêt public définie par le code de

l'urbanisme dont est investi la Mairie de Val d'Isère en tant que responsable du traitement et aux obligations légales auxquels elle est soumise.

Les destinataires de ces données sont : le guichet unique, le service instructeur, les services consultés.

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.

## **2. Droit d'accès et de rectification des données par l'usager**

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de suppression (restreint) et de rectification sur l'ensemble des données que l'administration collecte. À ce titre, vous pouvez écrire à l'administration sur l'adresse électronique : [rgpd@valdisere.fr](mailto:rgpd@valdisere.fr)

Toute personne concernée par le traitement de ses données peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **3. Conservation, sauvegarde et sécurité des données**

Ces données seront conservées en base active pendant la durée légale prévue pour chaque type de demande puis archivées conformément à la réglementation.

# **VII. Traitement des données abusives et frauduleuses**

Les demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractères 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).

La commune se réserve le droit de prendre toute mesure lui semblant adéquate à l'encontre de tout usager contrevenant aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Ces mesures peuvent comprendre notamment un ou plusieurs avertissements adressés à l'usager en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

# **VIII. 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. À défaut, les autorités administratives et judiciaires géographiquement compétentes pourront être saisies.