



GUICHET UNIQUE DES AUTORISATIONS D'URBANISME

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

SOMMAIRE

1 ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

- Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU p. 3
- Entrée en vigueur des CGU p. 3

2 CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet p. 3
2. Catégories d'utilisateurs ciblés p. 3
3. Droits et obligations de la collectivité p. 3
4. Droits et obligations de l'utilisateur p. 4
5. Mode d'accès p. 5
6. Disponibilité du téléservice p. 5
7. Fonctionnement du téléservice p. 5
8. Spécificités techniques p. 6
9. Limitations au téléservice p. 6
10. Conservation et sauvegarde des données p. 7
11. Traitement des AEE et ARE p. 7
12. Traitement des données à caractère personnel p. 8
13. Traitement des données abusives, frauduleuses p. 9
14. Utilisation d'une plateforme tierce p. 9
15. Textes de référence p. 9

Objet des CGU - Guichet Unique

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 le suivi des dossiers par le demandeur.

1 ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

• 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 ».

• 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.

2 CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1 • Périmètre du guichet

Le guichet unique de la Communauté de Communes Flandre Lys, accessible à partir de l'adresse <https://flandrelys.geosphere.fr/guichet-unique/> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme et déclarations d'intention d'aliéner (DIA). 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.

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,

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

2 • Catégories d'utilisateurs ciblés

Par utilisateur, il convient d'entendre les utilisateurs "particuliers" et les utilisateurs "professionnels" :

▷ Utilisateurs "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresse postale et électronique.

▷ Utilisateurs "professionnels" : ils indiqueront dans leur envoi leur nom, prénom, qualité du représentant, adresse postale et électronique, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.

3 • Droits et obligations de la collectivité

▷ L'administration doit informer les utilisateurs du téléservice qu'elle met en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les utilisateurs de toute évolution concernant ce téléservice. Ces évolutions éventuelles ne pouvant pas avoir un caractère rétroactif.

- ▷ L'administration garantit les conditions de mise en œuvre du téléservice 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.
- ▷ L'administration s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées.
- ▷ L'administration ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement, d'une suspension ou de la cessation du téléservice. Elle ne peut être tenue responsable de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion au téléservice.
- ▷ L'administration s'efforce de fournir des informations aussi précises que possible. Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, inexactitudes et des carences dans la mise à jour du téléservice. Toutes les informations indiquées sur ce site sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer. Les renseignements figurant sur le téléservice ne sont pas exhaustifs.

4• 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 demande d'autorisation.
- ▷ Dès lors que l'utilisateur procède au dépôt de son dossier en ligne, il est réputé accepter les échanges par voie électronique, tout en ayant la responsabilité de revenir, a posteriori, à un envoi postal classique.
- ▷ 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.
- ▷ 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.
- ▷ Les données ou documents transmis par l'utilisateur sur le site restent de sa responsabilité. Le dépôt de données ou documents sur le téléservice n'exonère pas l'utilisateur de la conservation de ces documents.
- ▷ 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 reste responsable de tout contenu mis en ligne.

5 • Mode d'accès

Le guichet unique de la Communauté de Communes Flandre Lys est disponible à l'adresse <https://flandrelys.geosphere.fr/guichet-unique/> ou depuis le portail de la Communauté de Communes Flandre Lys <https://www.cc-flandrelys.fr/>.

Le guichet unique 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 ou inscription sur le portail du guichet unique.

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 autorisations d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner (DIA).

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 (paramétrable) pour pouvoir refaire un essai.

La collectivité décline toute responsabilité en cas de divulgation du mot de passe.

6 • Disponibilité du téléservice

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 téléservice pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire, sans préavis.

Un éventuel dysfonctionnement du réseau ou du serveur ne peut pas engager la responsabilité de la Communauté de Communes Flandre Lys.

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 et de déclarations d'intention d'aliéner, 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 et déclaration d'intention d'aliéner doit être fait au moyen du formulaire CERFA, qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet.

La mise en place progressive du service de Guichet Numérique d'Urbanisme va suivre une évolution. La commune se réserve le droit d'autoriser le dépôt des différentes demandes d'autorisations suivant un planning défini par le service urbanisme.

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

8 • Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et un navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : Edge, Mozilla Firefox, GoogleChrome.

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
Edge	Toutes versions
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLECHROME	50 et suivantes

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX	MOT DE PASSE ADMIS
PDF	25 Mo	NON
JPEG	25 Mo	NON
JPG	25 Mo	NON
PNG	25 Mo	NON

9 • Limitations du téléservice

- ▷ L'administration limite à 25 Mo la taille de chaque document.
- ▷ En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.
- ▷ Les formats acceptés sont repris dans le tableau ci-dessus.
- ▷ Les plans devront comporter une échelle graphique et une échelle textuelle.

10 • Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le téléservice 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 2 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.

Accusé d'enregistrement électronique (AEE)

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, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

Accusé de réception électronique (ARE)

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 électronique (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 son 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 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.

Elle indique également si un nouveau délai légal d'instruction est applicable.

12 • Traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies sur ce site sont collectées sur la base d'une obligation légale. Elles ont pour finalité l'instruction des autorisations d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner.

Données collectées :

Les données pouvant être collectées sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- ▷ Etat civil
- ▷ Coordonnées postales et téléphoniques
- ▷ Adresse des travaux
- ▷ N° SIRET pour les personnes morales

Lorsque certaines informations sont obligatoires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques du site, ce caractère obligatoire est indiqué au moment de la saisine des données.

L'ensemble des données obligatoires à transmettre pour l'instruction des dossiers d'autorisations d'urbanisme et déclarations d'intention d'aliéner est défini aux articles R 431-4 et suivants du Code de l'Urbanisme.

Destinataire des données :

Les destinataires de ces données sont les agents et élus de la Communauté de Communes Flandre Lys et des communes membres (Estaires, Fleurbaix, Haverskerque, La Gorgue, Laventie, Lestrem, Merville, Sailly sur la Lys). Elles pourront être transmises à des tiers participant à l'instruction des dossiers (concessionnaires, services de l'Etat, etc.). Les destinataires de ces données sont les seuls agents habilités et sont tenus à une obligation de confidentialité.

Cependant, les données collectées pourront éventuellement être accessibles à des sous-traitants en cas de maintenance du site et de ses services, sans votre consentement préalable. 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 Communauté de Communes Flandre Lys 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 contrainte par une obligation légale.

Conservation des données :

Les données sont conservées aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Droit des personnes :

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur dispose des droits d'accès (art.34 à 38 de la loi), de rectification (art.36 de la loi), de limitation du traitement des données le concernant. Ainsi, l'utilisateur peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Pour exercer ce droit d'accès, l'utilisateur s'adressera à la Communauté de Communes Flandre Lys par écrit : Communauté de Communes Flandre Lys, 500 rue de la Lys, 59253 LA GORGUE ou par mail : rgpd@cc-flandrelys.fr.

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) : <https://www.cnil.fr/>.

Si vous avez une question concernant la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la Communauté de Communes Flandre Lys : Monsieur Nicolas GILLIERS à l'adresse gilliers.n@cdg59.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.

14 • Utilisation d'une plateforme tierce

En fonction de l'évolution de la législation relative à la Saisine par Voie Electronique et à la dématérialisation, des échanges avec les services extérieurs (concessionnaires, services de l'Etat, etc.) via des plateformes peuvent être nécessaires à l'instruction des dossiers.

15. Textes de référence

- Code Général des Collectivités Territoriales,
- Code de l'Urbanisme,
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants,
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique,
- 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° 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 du 10 avril 2017 relative à la mise en œuvre de la SVE,
- Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN).
- 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.
- Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles,
- Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016