

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Guichet Numérique des Autorisations D'urbanisme (GNAU)

Sommaire

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)	2
ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER	2
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	2
■ Entrée en vigueur des CGU	3
CONTENU À LIRE PAR L'USAGER	4
1. Périmètre du guichet	4
2. Catégories d'utilisateurs ciblés	4
3. Engagement de la collectivité	4
4. Limitation de responsabilité	4
5. Droits et obligations de l'utilisateur	5
6. Mode d'accès	5
7. Disponibilité du téléservice	6
8. Fonctionnement du téléservice	6
9. Spécificités techniques	7
10. Conservation et sauvegarde des données	7
11. Traitement des AEE et ARE	8
12. Traitement des données à caractère personnel	8
13. Traitement des données abusives, frauduleuses	9
14. Utilisation d'une plateforme tierce	9
15. Textes de référence	9

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Les présentes conditions générales d'utilisation ci-après dénommées « CGU », ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition du service de saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et le suivi des dossiers par le demandeur, ainsi que les conditions d'utilisation du service par l'utilisateur. Ce service de saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et de suivi des dossiers est réalisé par la plateforme de téléservice Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme ci-après dénommées « GNAU ». Les présentes CGU concernent les communes du territoire de la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise (CACP) désignée « Collectivité » dans les présentes conditions.

La Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise regroupe les communes suivantes :

Insee	Nom
95074	Boisemont
95127	Cergy
95183	Courdimanche
95218	Éragny
95323	Jouy-le-Moutier
78382	Maurecourt
95388	Menucourt
95450	Neuville-sur-Oise
95476	Osny
95500	Pontoise
95510	Puiseux-Pontoise
95572	Saint-Ouen-l'Aumône
95637	Vauréal

ENGAGEMENT À 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 d'ouverture du GNAU aux usagers.

CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

Le GNAU du territoire de la CACP, accessible sur internet, à partir de l'adresse <https://demarches-urbanisme.cergyponoise.fr/gnau> 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.

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'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*particuliers*", les usagers "*professionnels*" et "*administration*" et les associations.

- Usagers "*particuliers*" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postale et électronique.
- Usagers "*professionnels*" et "*administrations*" : 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.

3. Engagement de la collectivité

- La collectivité s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur. Elle s'engage notamment à empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.
- La collectivité s'engage à mettre en œuvre les moyens utiles afin d'assurer au mieux la fourniture du service de saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et le suivi des dossiers par l'utilisateur.
- La collectivité informera les usagers de toute évolution concernant ce téléservice.

4. Limitation de responsabilité

- La collectivité 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.
- La collectivité ne peut être tenue pour responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la cessation du site. La connexion de l'utilisateur au GNAU se fait sous son entière responsabilité.

- Les données ou documents transmis par l'utilisateur via le GNAU restent de son entière responsabilité. La conservation des données et documents transmis via le GNAU reste de la responsabilité de l'utilisateur.
- Les données et documents peuvent être transmis par le service instructeur de la collectivité à des services consultés (Architecte des Bâtiments de France, concessionnaires, ...) dans le cadre de l'instruction du dossier. Ces données et documents, même s'ils sont transmis via les moyens techniques de la collectivité, notamment le GNAU, restent de la responsabilité de l'utilisateur.

5. 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'utilisateur 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'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 la collectivité 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.

6. Mode d'accès

Le GNAU (<https://demarches-urbanisme.cergyponctoise.fr/gnau>) est disponible depuis le portail de chaque portail internet des communes.

Le GNAU 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 création d'un compte personnel ou professionnel sur le GNAU.

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 GNAU, 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.

7. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident ou de maintenance).

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.

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

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.

8. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme, 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 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 sur le guichet. Ci-après, la liste des formulaires cerfa strictement admis sur le guichet :
 - o CU - Certificat d'urbanisme (13410)
 - o DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
 - o PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
 - o PC - Permis de construire (13409)
 - o PA - Permis d'aménager (13409)
 - o PD - Permis de démolir (13405)
 - o MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
 - o DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier (13407)
 - o DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (13408)
 - o DIA - Déclaration d'intention d'aliéner (10072)

- 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.
- Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier seront fournies sous forme dématérialisées via le GNAU. **Pour le besoin de certaines consultations spécifiques, un ou plusieurs exemplaires papier pourra être demandé.**
- Le GNAU 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.

9. Spécificités techniques

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : *Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla firefox, Google Chrome.*

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
IE : Internet Explorer	11 et suivantes
Microsoft Edge	93 et suivantes
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	10 Mo	Non
JPEG	10 Mo	Non
JPG	10Mo	Non
PNG	10 Mo	Non

La collectivité limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.

En cas de fichiers de très grosse taille, l'utilisateur doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

Les documents, notamment, les plans devront être lisibles pour cela, la résolution des documents ne devra pas être inférieure à 300 ppp (dpi).

10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le GNAU 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

La collectivité 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, 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,
- Le numéro du dossier (à rappeler dans toute correspondance),
- 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 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, la collectivité 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, la collectivité pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

12. Traitement des données à caractères personnel

- ✓ Toutes précautions utiles prises sur la sécurité des données collectées,
- ✓ Mention de la référence de déclaration en vigueur faite auprès de la CNIL sur traitement des données à caractères nominatifs,
- ✓ Exprimer le droit d'accès et de rectification, d'opposition,
- ✓ Affirmer aucune commercialisation,

- ✓ Affirmer aucune communication à des tiers en dehors du cadre prévu par le législateur, durée de conservation

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.

La collectivité, au regard des présentes CGU et de la législation en vigueur, se réserve le droit de prendre toute mesure à l'encontre d'un usager qui contreviendrait à ces dispositions. Ces mesures pourraient consister en un ou plusieurs avertissements, la suspension du compte, l'exclusion du téléservice ou des actions en justice.

14. Utilisation d'une plateforme tierce

Dans le cadre de la dématérialisation des autorisations d'urbanisme, une plateforme d'échange d'informations entre administrations et services consultés (collectivités territoriales, services de l'État, concessionnaires,...) a été créé. Cette plateforme, Plat'AU est administrée par les services de l'État. Dans ce cadre, la collectivité va donc être amenée à échanger avec des services extérieurs. En acceptant, les CGU du GNAU, l'utilisateur est informé de l'utilisation des informations sur cette plateforme tierce.

15. Textes de référence

- Loi CEN Confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004
- 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