

# **Guichet numérique des autorisations d'urbanisme GNAU**

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

## I. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER

### 1. Objet des CGU – GNAU

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.

L'utilisation de ce service est facultative et gratuite (hors coûts de connexion). Le dépôt et le suivi des dossiers est également possible physiquement à l'hôtel de ville, en format papier, aux horaires d'ouverture de ce dernier et par voie postale.

En cas de double dépôt par voie électronique et par voie « papier » portant sur un même projet (même tènement foncier, même caractéristiques du projet et même pétitionnaire), la priorité sera donnée au premier dépôt.

Le formalisme de la procédure du dépôt doit être utilisé durant toute l'instruction.

Les actuelles Conditions Générales d'Utilisation peuvent être amendées à tout moment sans préavis, en fonction des modifications apportées au téléservice, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

### 2. 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 connaissances 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 ».

### 3. Entrée en vigueur des CGU

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

### 1. Périmètre du guichet

Le guichet permet exclusivement 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.

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, au décret d'application n° 2016-1411 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique et à la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018.

**Pour l'accomplissement de ces démarches, ce guichet est le seul moyen de saisir l'administration par voie électronique. Toute autre saisine par voie électronique au travers d'une autre modalité est considérée comme nulle.**

### 2. Catégories d'usagers ciblés

Par usager, il convient d'entendre les usagers "*particuliers*", les usagers "*professionnels*" et de manière générale tout pétitionnaire d'une demande d'autorisation du droit des sols.

Par administration, il convient d'entendre l'ensemble des services du bloc communal avec lesquels l'utilisateur aura à échanger dans le cadre de l'instruction de son dossier

### 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 via les informations disponibles sur le portail communal.

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'utilisateur utilise pour les échanges avec l'administration via le guichet numérique, ni 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.

### 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'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.

En aucun cas les données nominatives ne seront transmises à des tiers extérieurs au traitement de la demande d'autorisation.

L'utilisateur du téléservice s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour et complètes au moment du dépôt sur le portail communal.

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.

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.

## **5. Prérequis techniques**

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

## **6. Mode d'accès**

Le GNAU « <https://gnau40.operis.fr/voreppe/gnau> » est disponible depuis le site Internet de la commune « [www.voreppe.fr](http://www.voreppe.fr) », rubriques « Au quotidien / Urbanisme / Guichet numérique des autorisations d'urbanisme » (lien : « [www.voreppe.fr/article/guichet-numerique-des-autorisations-durbanisme](http://www.voreppe.fr/article/guichet-numerique-des-autorisations-durbanisme) »).

Le téléservice nécessite une authentification pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse de messagerie électronique.

L'authentification s'effectue par la création d'un compte personnel. Cette dernière inclut la transmission d'une adresse de messagerie valide. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'utilisateur.

Lors de l'inscription au Service, l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité. Un utilisateur sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides, le délai par défaut est de 5 minutes 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...)

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 aux jours ouvrés de 8h à 17h (jours ouvrés = du lundi au vendredi hors jours fériés)
- "Suspension temporaire" (maintenance) : la durée sera précisée sur la page « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme » du site Internet de la ville

La commune 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.

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.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du service, l'utilisateur en est informé, il est alors invité soit à effectuer sa démarche ultérieurement, soit à recourir à la démarche papier. Ce changement de procédure n'est possible qu'en cas d'indisponibilité prolongée du service.

## **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 :

- CU - Certificat d'urbanisme
- DIA - Déclaration d'Intention d'aliéner
- DP - Déclaration préalable
- PC - Permis de construire (maison individuelle)
- PC - Permis de construire
- PA - Permis d'aménager
- PD - Permis de démolir
- Pour des dossiers déposés dès l'origine sur le portail communal :
  - MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif
  - DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier
  - DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux

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.

## **9. Limitations au téléservice**

Le type de format des pièces admises à transiter par le téléservice est le format PDF ; les documents vectoriels (documents numériques composés d'objets géométriques) sont à privilégier pour les plans (plan de masse, coupes, façades...).

L'administration limite à 10 Mo la taille de chaque pièce constitutive de la demande d'autorisation et à 200 Mo pour l'ensemble des pièces.

Les documents verrouillés par un mot de passe, nécessaire à leur ouverture/consultation, sont interdits.

Les documents du dossier devront être déposés un à un. Chaque pièce au sens du code de l'urbanisme doit être séparée des autres pièces et déposée sous le numéro de pièce correspondant.

L'ensemble des documents et plans devront impérativement être lisibles et exploitables dans le cadre de l'instruction du dossier. L'utilisateur devra s'assurer d'une taille ppp (dpi) suffisante. En tout état de cause, la résolution des documents ne devra pas être inférieure à :

- 300 ppp (dpi) pour les plans
- 75 ppp (dpi) pour les autres pièces

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

## **10. Traitement des AEE et ARE**

Pour faire suite aux envois électroniques des usagers, l'administration met en œuvre les modalités d'accusé de réception des demandes d'autorisation d'urbanisme conformément aux dispositions du Code de l'urbanisme avec :

- Accusé d'Enregistrement Électronique (AEE) : Après transmission de la demande, et à chaque dépôt (pièces, évènements, DOC, DAACT...) un Accusé d'Enregistrement Électronique (AEE) est envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet ainsi que le numéro de la demande. 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) : A chaque prise en charge par la commune des éléments déposés, suite à l'AEE, le service instructeur de la commune dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour fournir un Accusé de Réception Électronique (ARE). Ce dernier contient le numéro de dossier, la date de réception atteste la bonne réception du dossier (ou pièces, évènements, DOC, DAACT...) auprès du service instructeur. Attention ce mail ne préjuge pas de la complétude du dossier.

L'AEE et l'ARE sont transmis sur l'adresse mail de l'utilisateur ayant servi à l'identification pour établir la demande.

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

Les données à caractère personnel collectées sur le GNAU sont traitées uniquement pour le traitement de la demande d'autorisation d'urbanisme déposée. Elles sont conservées sur le GNAU pour un temps limité. Le service qui instruit la demande (Service urbanisme de la commune) et les services consultés pour avis dans le cadre prévu par le législateur sont les seuls destinataires des données personnelles qui ne seront pas commercialisés.

La collectivité et la société Opéris, éditeur du progiciel et hébergeur du GNAU, prennent toutes les précautions nécessaires pour préserver la sécurité de vos données personnelles en mettant en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques.

Le GNAU est hébergé en France.

Conformément à la loi informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Général pour le Protection des Données n°2016/679 vous disposez :

- D'un droit d'accès à vos données personnelles,
- D'un droit de rectification de vos données personnelles,
- D'un droit d'opposition au traitement de vos données personnelles pour motifs légitimes,
- D'un droit de portabilité de vos données personnelles dans la limite du temps de conservation de vos données personnelles.

En utilisant les présents services numériques, les usagers consentent à ce que les données collectées soient utilisées par l'administration, les services de l'État, les commissions, les gestionnaires de réseaux, etc. pour la gestion de leurs démarches le temps de la durée d'utilité administrative. Ces données sont traitées en interne par les agents du pôle Aménagement Durable du territoire et de l'Urbanisme (services techniques), le Directeur Général des Services, le maire et les élus en charge de l'urbanisme et de l'aménagement, qui dans l'ensemble font l'objet de clauses contractuelles d'obligation de garantir la sécurité des données traitées, conformément à la loi informatique et libertés dans sa dernière version du 20 juin 2018 et au règlement 2016/679 relatif à la protection et à la libre circulation des données (RGPD).

Les finalités du traitement des données portent sur les points suivants, à l'exclusion de tout autre usage :

- l'instruction de la demande d'autorisation d'urbanisme
- la création d'un espace personnel permettant les échanges entre le demandeur et l'administration
- l'établissement de statistiques conformément à l'article L423-2 du Code de l'urbanisme
- la consultation par toute personne en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue

Dans le cadre du droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données personnelles, un courrier peut être adressé à : Ville de Voreppe – Monsieur. le Maire – Hôtel de ville – 1 place Charles de Gaulle - CS 40147 - 38 341 Voreppe Cedex. Le droit à l'effacement des données ne s'applique pas dès lors que les données transmises sont soumises à des obligations de conservation et d'archivage.

## **12. Gestion des cookies (traceurs)**

Les cookies mis en place pour l'utilisation de la GNAU sont des cookies dits "techniques" exemptés du recueil de consentement car destinés à l'authentification auprès du service proposé.

## **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. Ces demandes ne feront pas l'objet de récépissé par la commune conformément à l'article L112-11 du code des relations entre le public et l'administration.

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'utilisateur 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 devront être saisies.

## **15. Textes de référence**

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,

- Loi CEN 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 relative aux droits des usagers de saisir l'administration par VE,
  - 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 VE,
  - Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par SVE concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs EPCI,
  - Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE
  - Code général des collectivités locales
  - Code des relations entre le public et l'administration, articles L112-2 et suivants
  - Article 62 de la Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifié dans l'article L.423-3 du Code de l'urbanisme
  - Articles L.112-7 et suivant du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)
- 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