

« Portail URBA »



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

Sommaire

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER.....	2
1. Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU.....	2
2. Entrée en vigueur des CGU	2
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER.....	2
3. Périmètre du guichet.....	2
4. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	3
5. Droits et obligations de la Ville de Rambouillet.....	3
6. Droits et obligations de l'utilisateur.....	3
7. Mode d'accès	4
8. Disponibilité du téléservice	4
9. Fonctionnement du téléservice.....	5
10. Spécificités techniques.....	5
11. Limitations au téléservice	6
12. Conservation et sauvegarde des données	7
L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :	7
13. Traitement des AEE et ARE	7
14. Traitement des données à caractère personnel	7
15. Traitement des données abusives, frauduleuses	8
16. Textes de référence.....	8

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, et le suivi des dossiers par le demandeur.

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

1. 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 au moyen du coche de la case ci-dessous.

«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 ».

2. Entrée en vigueur des CGU

Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers (particuliers, entreprises, associations) de la collectivité, à compter du ... , jour où la délibération du conseil municipal les a instituées et rendues exécutoires.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

3. Périmètre du guichet

<https://gnau7.operis.fr/rambouillet/gnau/#/> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes de renseignements et d'autorisations 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 mais tout dépôt par voie électronique est fait exclusivement via ce téléservice. Les formulaires CERFA sont à compléter directement sur ce service. 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,
- au décret d'application n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale
- à la circulaire N° ARCB1711345C du 10 avril 2017 relative à la mise en œuvre de la saisie par voie électronique

L'instruction administrative du dossier se fera conformément aux règles de l'urbanisme en vigueur.

4. 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, adresse 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.

5. Droits et obligations de la Ville de Rambouillet

- La ville de Rambouillet 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.
- La ville de Rambouillet garantit les conditions de mise en œuvre de téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.
- La ville de Rambouillet ne peut garantir ni la sécurité du système de messagerie électronique que l'utilisateur utilise pour remplir sa demande et l'envoyer à la ville de Rambouillet, 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 la ville de Rambouillet.
- La Ville de Rambouillet prévient l'utilisateur de l'indisponibilité des téléservices dans le cas d'une maintenance programmée au moyen d'une actualité sur le site internet www.rambouillet.fr
- La Ville de Rambouillet se réserve le droit d'apporter toute modification aux conditions générales d'utilisation à tout moment. Si une modification est apportée au présent document, la Ville de Rambouillet s'engage à publier une nouvelle version sur le téléservice.

6. Droits et obligations de l'utilisateur

- L'utilisateur peut, de plein droit, saisir la Ville de Rambouillet 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 Ville de Rambouillet aussi largement que le nécessite le traitement de la demande d'autorisation et son suivi.
- L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais à la Ville de Rambouillet 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.
- L'utilisateur du téléservice s'engage à communiquer les données de bonne foi. 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.

7. Mode d'accès

<https://gnau7.operis.fr/rambouillet/gnau/#/> est disponible depuis le portail de votre collectivité www.rambouillet.fr depuis la rubrique mes démarches ou depuis la page relative à l'urbanisme.

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 valide.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré.

Les modes d'authentification autorisés sont : France Connect et la création d'un compte utilisateur.

Remarque : L'utilisateur devra toujours utiliser le même type d'accès pour accéder à ses dossiers.

Lors de l'inscription au Service par la création d'un compte utilisateur, l'Usager choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. 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.

8. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 en période de fonctionnement optimale sous réserve d'éventuels incidents.

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.

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.

9. Fonctionnement du téléservice

L'ouverture du téléservice à l'ensemble des autorisations d'urbanisme est faite de manière progressive afin de pallier les éventuels dysfonctionnements. Lors de l'étape de dépôt des dossiers, si les boutons relatifs à certains types de demande d'autorisation d'urbanisme sont grisés, cela signifie que le téléservice ne donne pas encore la possibilité de déposer ces types de dossier. En conséquence, le dépôt papier s'avérera obligatoire.

1. 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 la ville de Rambouillet relative à la demande.
2. La ville de Rambouillet se réserve le droit de répondre par voie postale.
3. Tout dépôt de demande d'autorisation d'urbanisme par voie électronique 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 (13410)
 - DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
 - AP - Autorisation préalable de pose d'enseigne (14798)
 - PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
 - PC - Permis de construire (13409)
 - PA - Permis d'aménager (13409)
 - PD - Permis de démolir (13405)
 - MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
 - TRANSFERT - Transfert sur permis de construire ou d'aménager (13412)
 - DIA – Déclaration d'Intention d'Aliéner (10072)
4. 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.
 5. Le service affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.
 6. La confirmation et la transmission de la demande par l'utilisateur vaut signature de celle-ci. Néanmoins, l'utilisateur devra apposer son nom et prénom dans la rubrique « Signature » du CERFA et de la déclaration nécessaire au calcul des impositions en tant que de besoin.

10. Spécificités techniques

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

TYPE NAVIGATEUR	VERSIONS
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 :

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX	Type de fichier
PDF	10 Mo par pièce et maximum 200Mo par dossier	Plans et notice
JPG		Photographies
Compression zip	200 Mo par dossier complet	Tout types
Compression rar		Tout types

11. Limitations au téléservice

La ville de Rambouillet limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 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 (Acrobat Reader 5x et supérieur, version 1.4 et supérieures), jpg, zip et rar.

La résolution des documents ne devra pas être inférieure :

- à **400** ppp (dpi) pour les plans.
- à **30** ppp (dpi) pour les autres pièces

Le format d'édition des plans devra être A3 ou A4 obligatoirement. En cas d'impossibilité, des extraits de plan pourront être demandés par le service urbanisme sur des parties d'un terrain, d'une coupe ou d'une façade dont l'édition implique une échelle trop grande.

L'échelle des plans devra être conforme au tableau ci-dessous :

échelle	1/20	1/50	1/100	1/200	1/250	1/500	1/5000	1/10000
<i>Pièce</i>								
<i>Plan de situation</i>							X	X
<i>Plan de masse</i>				X	X	X		
<i>Plan de coupe/façades</i>		X	X					
<i>Détail architectural/portail</i>	X	X						

Toutefois, la présence de cette échelle n'exempte pas le demandeur de la nécessité d'indiquer les cotes périmétriques sur le plan de masse, les cotes du terrain naturel sur le plan de coupe et les cotes aux points les plus défavorables afin de faciliter le travail d'instruction.

12. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique d'Operis, est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :

- a. totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, plus 3 mois,
- b. totalité des éléments de suivi du dossier jusqu'à déclaration de clôture du dossier par le service instructeur, plus 1 an
- c. Suppression de la demande et du dossier dans les 2 années après déclaration de clôture par le service instructeur.

13. 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, 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
- 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'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.

Au terme de la réception de toutes les pièces et informations manquantes dans le délai fixé, l'administration pourra communiquer à l'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

14. Traitement des données à caractères personnel

Le traitement des données à caractère personnel collectées via les téléservices (nom, prénom, adresse, adresse électronique, téléphone) a pour objet la création du profil, la communication et l'échange d'informations entre l'administration et l'utilisateur.

Les cookies sont utilisés sur le téléservice. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

Les données collectées sont destinées exclusivement à l'instruction du dossier d'urbanisme et de la déclaration d'intention d'aliéner. Elles ne feront l'objet d'aucune communication à un tiers en dehors de l'instruction du dossier et ne feront l'objet d'aucune commercialisation par la Ville de Rambouillet. La durée de leur conservation répond à la durée légale dans le cadre de l'instruction du dossier.

Les informations recueillies sur ce site font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer la qualité du service public rendu par votre mairie.

La ville de Rambouillet met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 (art.40), vous disposez d'un droit d'accès et de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant.

Vous pouvez l'exercer par courriel : service.urbanisme@rambouillet.fr ou par courrier :
Mairie de Rambouillet, Direction de l'urbanisme 49 rue de Groussay 78120 Rambouillet.

Pour toute demande concernant vos données : dpd@rambouillet.fr

15. 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.

16. 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,
- 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