

Guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU)

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

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Les présentes conditions générales d'utilisation, aussi 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, du foncier et des enseignes et le suivi des dossiers par le demandeur, ainsi que les conditions d'utilisation du service par l'utilisateur. Les présentes CGU concernent le territoire de LANNION-TREGOR COMMUNAUTE.

Sommaire

1	ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER	2
1.1	ENGAGEMENT DE L'USAGER VIS-A-VIS DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU)	2
2	CONTENU A LIRE PAR L'USAGER	2
2.1	PERIMETRE DU GUICHET	2
2.2	CATEGORIES D'USAGERS CIBLES	2
2.3	DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION	3
2.4	DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER.....	3
2.5	MODE D'ACCES	4
2.6	DISPONIBILITE DU TELESERVICE	4
2.7	FONCTIONNEMENT DU TELESERVICE	4
2.8	SPECIFICITES TECHNIQUES	5
2.9	LIMITATIONS	5
2.10	TRAITEMENT DES ACCUSES D'ENREGISTREMENT ELECTRONIQUES (AEE) ET DES ACCUSES DE RECEPTION (ARE)	6
2.11	TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	6
2.12	TRAITEMENT DES DONNEES ABUSIVES OU FRAUDULEUSES	7
2.13	TEXTES DE REFERENCE	7
2.14	MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU)	8
2.15	Droits applicables et règlement des litiges	8

1 ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

1.1 Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

L'utilisation du service vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation par l'utilisateur. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande pourra être considérée comme irrecevable et rejetée par l'administration.

2 CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

2.1 Périmètre du guichet

<https://urbanisme.lannion-tregor.com/guichet-unique/> est un service accessible depuis le site internet de Lannion-Trégor Communauté qui permet le dépôt et le suivi en ligne des demandes relatives à l'urbanisme, au foncier et aux enseignes.

Ce service est dénommé ci-après « téléservice ». Ce téléservice est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA) et de 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.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 nommé ci-dessus, les présentes conditions générales d'utilisation s'imposent à tout utilisateur usager de ce téléservice.

L'utilisation du téléservice est facultative et gratuite. L'usage de la langue française y est obligatoire.

Ce téléservice s'adresse à toute personne civile, entreprise privée, service public ou association ayant un besoin de déposer une demande relative à l'urbanisme, au foncier, aux enseignes auprès des services administratifs compétents de la collectivité concernée par la demande.

La collectivité fait obligatoirement partie du territoire de LANNION-TREGOR COMMUNAUTE (hors commune, soumise au RNU et relevant du dispositif RIE'AU).

Le téléservice permet à un usager de déposer en ligne des demandes d'autorisations d'urbanisme, de foncier et des enseignes, de suivre l'avancement de son dossier et de consulter à tout moment, les pièces qu'il a déposées, sur les communes du territoire de LANNION-TREGOR COMMUNAUTE (hors commune, soumise au RNU et relevant du dispositif RIE'AU)

le téléservice est la seule voie de saisine électronique possible pour ce type de dépôt en ligne sur le territoire de LANNION-TREGOR COMMUNAUTE.

Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen ne saurait être prise en compte.

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.

2.2 Catégories d'utilisateurs 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 (SIREN/SIRET),
- Usagers de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations.

2.3 Droits et obligations de l'administration

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,

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.

2.4 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 l'administration 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.

Il s'engage également à ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

LANNION-TREGOR COMMUNAUTE ou la commune se réservent le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux conditions générales d'utilisation.

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.

2.5 **Mode d'accès**

<https://urbanisme.lannion-tregor.com/guichet-unique/> est disponible depuis le portail de Lannion-Trégor Communauté à l'adresse [Autorisations d'urbanisme - Lannion-Tregor Communauté](#)

Il nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique.

L'authentification pourra être réalisée, soit directement par le portail GNAU, soit via France Connect.

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

Lors de l'inscription au téléservice, l'utilisateur choisit un mot de passe. Celui-ci doit être composé de douze caractères ou plus, dont au moins : une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et un 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. Les codes d'accès d'un utilisateur sont bloqués après 5 tentatives de connexion invalides et un délai de 1 minute est instauré avant de pouvoir refaire un essai.

2.6 **Disponibilité du téléservice**

Le téléservice est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24

L'accès au service est libre et assuré de façon continue et permanente, sauf cas de force majeure ou d'événements hors du contrôle de l'administration, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions techniques, de maintenance et de réactualisation nécessaires au bon fonctionnement du service. En tout état de cause, l'administration n'est pas responsable de tout préjudice direct ou indirect résultant de l'indisponibilité du service.

Une page d'information est alors affichée à l'utilisateur lui mentionnant cette indisponibilité.

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.

2.7 **Fonctionnement du téléservice**

Pour utiliser le téléservice, 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.

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

- Demande préalable (DP)
- Permis de Construire (PC)

- Permis de Démolir (PD)
- Permis d'Aménager (PA)
- Certificat d'Urbanisme (CU)
- Dossiers modificatifs
- Déclarations d'intention d'aliéner (DIA)
- Dossiers d'autorisations de travaux (AT)
- Dossiers enseignes (ENS)

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 téléservice 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. Néanmoins l'utilisateur devra apposer son nom et prénom dans la rubrique signature du CERFA.

2.8 **Spécificités techniques**

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion à Internet et un navigateur Internet à jour et intégrant les dernières spécifications établies par les organismes de standardisation internationaux.

2.9 **Limitations**

L'administration limite à 40 Mo la taille de chaque document pour les PA, PC, PD, 10 pour les DP, CU, AT, ENS et DIA et à 200 Mo pour l'ensemble du dossier déposé.

En cas de fichier de taille supérieure aux limites précitées, l'utilisateur doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

Les formats acceptés sont de type PDF, JPG et PNG.

Toutefois, le format PDF sera privilégié, notamment pour les plans.

Les formats JPG et PNG seront réservés aux photographies.

Dans la mesure du possible, les plans seront générés nativement au format PDF, tout en veillant à optimiser leur taille.

La numérisation et la photographie de plans papier sont à éviter.

Les fichiers PDF ne doivent pas être verrouillés, ni comporter de commentaires modifiables.

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. Les plans doivent comporter une échelle graphique, de préférence conventionnelle (ex 1/100ème)

L'utilisateur transmet chaque pièce par un fichier distinct dans la rubrique correspondante identifiée au bordereau des pièces (article R. 474-1 du code de l'urbanisme) ou dans la rubrique « autre ».

2.10 Traitement des accusés d'enregistrement électroniques (AEE) et des accusés de réception (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'enregistrement 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.

2.11 Traitement des données à caractère personnel

Lors du dépôt d'une demande par un usager, l'administration est amenée à traiter des données à caractère personnel, dans le cadre l'exécution de ses missions d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont elle est investie. Ces traitements de données sont nécessaires pour que l'utilisateur puisse déposer et suivre sa demande (authentification de l'utilisateur qui se connecte au téléservice) et pour l'instruction de la demande par l'administration.

Les données collectées via le téléservice sont directement transmises au service « urbanisme » de Lannion-Trégor Communauté (service agissant pour le compte de la mairie concernée par la demande). Lorsque cela est nécessaire, des données sont également communiquées

à des services et organismes tiers intervenant dans l'instruction de la demande (par exemple : mairies concernées, services de Lannion-Trégor Communauté, services de l'État, gestionnaires de réseaux ainsi que tout autre organisme devant être sollicité). Par ailleurs, les prestataires techniques chargés par l'administration de l'hébergement et du développement du téléservice ont accès aux données collectées via ce téléservice, dès lors que cela est nécessaire à l'exécution des missions qui leur sont confiées par l'administration. Les données sont conservées par l'administration jusqu'à la prescription d'éventuelles actions en justice et en conformité avec les durées de conservation réglementaires.

Conformément à la réglementation, l'administration assure à toute personne un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition s'agissant des données personnelles qui la concernent. Pour plus d'informations sur ces droits, consulter le site internet « www.cnil.fr ». L'utilisateur peut consulter et modifier certaines données en se connectant au téléservice. Par ailleurs, pour exercer ses droits, pour toute question sur un traitement de données à caractère personnel ou, le cas échéant, pour obtenir les coordonnées du délégué à la protection des données concerné, il convient de contacter l'administration, via le service en charge de l'instruction de la demande. Toute personne peut adresser une réclamation auprès de la CNIL, si elle estime, après avoir contacté l'administration, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés.

2.12 Traitement des données abusives ou 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.

2.13 Textes de référence

- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;
- Code général des collectivités territoriales ;
- 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 ;
- 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 de ces données (dit « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») ;
- 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 ;

2.14 Modification des conditions générales d'utilisation (CGU)

L'administration peut amender, modifier et mettre à jour les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment et sans préavis afin notamment de les adapter aux évolutions du site, du service et de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'utilisateur est donc invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

2.15 Droit applicable et règlement des litiges

Les CGU, objet de ce document, 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 devront être saisies.