

ANIANE – ARGELLIERS – AUMELAS – BELARGA – CAMPAGNAN – GIGNAC – JONQUIERES – LA BOISSIERE – LAGAMAS – LE POUGET – MONTARNAUD – MONTEPYROUX – PLAISSAN – POUZOLS – PUECHABON – PUILACHER – SAINT ANDRE DE SANGONIS – SAINT GUIRAUD – SAINT PARGOIRE – SAINT PAUL ET VALMALLE – SAINT JEAN DE FOS – SAINT SATURNIN DE LUCIAN – TRESSAN – VENDEMIAN

TERRITOIRE de la Communauté de Communes Vallée de l’Hérault  
dénommé ci-après l’ADMINISTRATION

## GUICHET NUMÉRIQUE

### Des autorisations d’urbanisme

## Conditions générales d’utilisation – CGU

## Pour la saisine par voie électronique (SVE)

### Sommaire

#### I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L’USAGER

Engagement de l’usager vis-à-vis des CGU

#### II. CONDITIONS D’UTILISATION

1. Périmètre du guichet
2. Catégories d’usagers ciblés
3. Droits et obligations de l’administration
4. Droits et obligations de l’usager
5. Mode d’accès
6. Disponibilité du télé-service
7. Fonctionnement du télé-service
8. Spécificités techniques
9. Limitation du télé-service
10. Conservation et sauvegarde des données
11. Traitement des AEE et ARE
12. Traitement des données à caractères personnel
13. Traitement des données abusives, frauduleuses
14. Sanctions
15. Textes de référence

Mise à jour le 16 décembre 2021

## I. 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 ;

En cas de non acceptation des présentes conditions générales d'utilisation l'utilisateur se doit de renoncer à l'accès au service.

## II. CONDITIONS D'UTILISATION

### 1. Périmètre du guichet

<https://portail-urbanisme.cc-vallee-herault.fr/guichet-unique> permet exclusivement de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme et des certificats 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 télé-service est mis en œuvre dans le cadre des dispositions relatives :

- A la Modernisation de l'Action Territoriale, qui contribue à simplifier les démarches administratives des usagers,
- Au décret n° 2016-141144 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique,
- Au décret n° 2016-1491 du 04/11/2016 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

L'instruction administrative du dossier se fera conformément au code de l'urbanisme en vigueur.

Le site est accessible en tout lieu et à tout utilisateur ayant un accès internet. Tous les frais supportés par l'utilisateur pour accéder au service (matériel informatique, logiciel, connexion internet, etc...) sont à sa charge.

### 2. Catégories d'utilisateurs ciblés

Par utilisateur, il convient d'entendre les utilisateurs « particuliers », les utilisateurs « professionnels » et les associations.

- Utilisateurs « particuliers » : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postales et électronique.
- Utilisateurs « 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.
- Les collectivités, les EPCI, syndicats et les services de l'ETAT.

### 3. Droits et Obligations de l'administration

L'administration doit informer les usagers du télé-service qu'elle met en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les usagers de toute évolution concernant ces télé-services.

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de télé-services 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'hébergeur du logiciel « INETUM ». L'administration prévient les usagers de l'indisponibilité des télé-services dans le cas d'une maintenance programmée.

### 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.

La démarche de façon dématérialisée est facultative mais tout dépôt électronique est fait obligatoirement via ce service.

L'utilisateur 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 télé-service s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour et complètes.

L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais à 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 n'emploiera et ne transmettra aucun terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes, de délits selon la législation française en vigueur, et notamment, la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

### 5. Mode d'accès

<https://portail-urbanisme.cc-vallee-herault.fr/guichet-unique> est disponible depuis le portail de l'administration

### 6. Disponibilité du télé-service

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 (sous réserve d'incident ...) L'hébergeur se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier, de suspendre le télé-service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

L'administration prévient les usagers de l'indisponibilité des télé-services dans le cas d'une maintenance programmée.

L'indisponibilité du service (interruption, suspension, etc...) ne donne droit à aucune indemnité. Les termes des présentes conditions peuvent être amendés à tout moment en fonction des modifications apportées au télé-service, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Ces changements ne donnent également droit à aucune indemnité.

## 7. Fonctionnement du télé-service

Pour utiliser ce télé-service, limité aux dépôts des demandes d'autorisations d'urbanisme, et des certificats d'urbanisme l'utilisateur fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'administration compétente relative à la demande.

L'administration 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 depuis le guichet.

L'utilisateur remplis en ligne le formulaire CERFA de demande et valide celui-ci en y joignant les pièces obligatoires nécessaires au traitement de sa demande.

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

## 8. Spécificités techniques

L'utilisation du télé-service nécessite une connexion internet et un navigateur internet.

TYPE NAVIGATEUR A UTILISER VERSIONS :

MOZILLA FIREFOX 56 et suivantes

GOOGLE CHROME 50 et suivantes

## 9. Limitations au télé-service

La taille de chaque document est limité à 5 Mo et à 200 Mo l'ensemble.

Les documents ne sont acceptés qu'au format :

- Pdf pour les plans
- Jpg et pdf pour les autres pièces.

La résolution des documents ne devra pas être inférieure :

- A 400 ppp (dpi) pour les plans
- A 30 ppp (dpi) pour les autres pièces

Le format des plans en cohérence entre l'échelle du plan et les côtes écrites devra être au format maximum A3 d'édition.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

Aucune donnée n'est conservée sur la plate-forme de dépôt des dossiers « guichet unique ».

## 11. Traitement des accusés d'enregistrement électronique (AEE) et des accusés de réception électronique (ARE)

Conformément au décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016, au décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 et à la circulaire n° NOR ARCB1711345C, 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 télé-service.

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 urbanisme compétent, l'accusé de réception (ARE).

Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions suivantes en application de l'article R112-11-1 du Code des relations entre le public et l'administration :

- La date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur ;
- Le numéro d'enregistrement définitif du dossier ;

L'article R112-11-1 du Code des relations entre le public et l'administration prévoit également : 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 en outre si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet, ainsi que la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, et sous réserve que la demande soit complète, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée.

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de recevoir l'attestation prévue à l'article L. 232-3 du code des relations entre le public et l'administration. Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision.

L'accusé d'enregistrement électronique et l'accusé de réception électronique sont adressés à l'utilisateur, sauf mention d'une autre adresse donnée à cette fin, à l'adresse électronique qu'il a utilisée pour effectuer son envoi.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur 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.

## 12. Traitement des données à caractères personnel

En application de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, Les informations recueillies sur la plateforme sont destinées au service Droit des sols et à son sous-traitant INETUM. Elles sont nécessaires pour l'instruction du dossier d'urbanisme, du certificat d'urbanisme et de la déclaration d'intention d'aliéner. Une partie de ces données est obligatoire, sans ces données l'instruction de votre dossier par nos services ne sera pas possible.

Ces données seront conservées pendant la durée d'instruction du dossier. Au-delà de cette période vos données aux formats papier et électronique seront archivées conformément à la réglementation concernant les documents d'urbanisme.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant par mail le délégué à la protection des données : [dpd@cdg34.fr](mailto:dpd@cdg34.fr)

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

Les données collectées sont destinées exclusivement à l'instruction du dossier d'urbanisme, du certificat d'urbanisme et de la déclaration d'intention d'aliéner. Elles ne font l'objet d'aucune communication à un tiers en dehors de l'instruction du dossier, (services, contrôle

de légalité, service des taxes) et ne font l'objet d'aucune commercialisation par l'administration.

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.

### 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. Sanctions

L'administration se réserve le droit de prendre toute mesure leur semblant adéquate à l'encontre de tout usager contrevenant, selon lui, aux dispositions de la législation en vigueur ou du présent CGU (avertissements, exclusion du télé-service ou des actions en justice).

### 15. Textes de référence

- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique (CEN).
- Code Général des Collectivités Locales.
- Code des relations entre le public et l'administration
- 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.
- Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.
- 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 télé-services tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.
- 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 saisine par voie électronique
- Articles L.335-2 et suivants et L.716-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.
- Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles