

TELESERVICE GUICHET NUMERIQUE AUTORISATION URBANISME – CERTIFICAT URBANISME – DECLARATION D’INTENTION D’ALIENER

Conditions générales d’utilisation – CGU Pour la saisine par voie électronique (SVE)

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D’UTILISATION.....	2
2. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L’USAGER.....	2
3. OBJET ET CHAMPS D’APPLICATION DU TELESERVICE	2
Définition du téléservice	2
Disposition générales et réglementaires.....	2
Périmètre du téléservice	3
4. FONCTIONNEMENT DU TELESERVICE.....	4
Saisine et authentification.....	4
Formalités de dépôt	4
Échanges relatifs à la demande entre l’usager et l’administration.....	5
5. DROIT ET OBLIGATIONS DE L’ADMINISTRATION.....	5
Effectivité du service	5
Disponibilité du service	5
Evolution du service	6
6. DROITS ET OBLIGATIONS DE L’USAGER.....	6
7. TRAITEMENT DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL	6
Conformité au RGPD	6
Droit d’accès et de rectification des données par l’usager	7

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

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.

2. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve du présent règlement, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit. L'utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Son consentement est requis et matérialisé par le fait de cocher la case déclarant que l'utilisateur a lu et accepté les présentes CGU et les conditions du traitement automatisé des données à caractère personnel (RGPD).

Le service gestionnaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre à tout moment le téléservice. En cas d'interruption, le service gestionnaire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur.

3. OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION DU TELESERVICE

Définition du téléservice

Il s'agit d'un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration et conforme à 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.

Disposition générales et réglementaires

Le téléservice est accessible à l'URL suivante : <https://demarchesurbanisme.orleans-metropole.fr/guichet-unique/>

Il s'inscrit dans le le cadre réglementaire suivant :

- Article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique(ELAN), codifié l'article L.423-3 du code de l'urbanisme
- Articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)
- 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
- 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

Périmètre du téléservice

Service facultatif

L'utilisation du téléservice est facultative et gratuite. Toute saisine par voie électronique concernant une demande couverte par la téléprocédure doit obligatoirement être faite via ce service (L. 112-9 code des relations entre le public et l'administration). En conséquence une saisine effectuée par un autre moyen ne sera pas prise en compte.

Périmètre du téléservice

Le téléservice couvre l'ensemble des 22 communes du territoire Métropolitain à savoir : Boigny-sur-Bionne (45034) ; Bou (45043) ; Chanteau (45072) ; La Chapelle-Saint-Mesmin (45075) ; Chécy (45089) ; Combleux (45100) ; Fleury-les-Aubrais (45147) ; Ingré (45169) ; Mardié (45194) ; Marigny-les-Usages (45197) ; Olivet (45232) ; Orléans (45234) ; Ormes (45235) ; Saint-Cyr-en-Val (45272) ; Saint-Denis-en-Val (45274) ; Saint-Hilaire-Saint-Mesmin (45282) ; Saint-Jean-de-Braye (45284) ; Saint-Jean-de-la-Ruelle (45285) ; Saint-Jean-le-Blanc (45286) ; Saint-Pryvé-Saint-Mesmin (45298) ; Saran (45302) ; Semoy (45308)

Le téléservice permet le dépôt des dossiers, de pièces complémentaires et de messages.

Demandes concernées

Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique conformément au décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016.

- Liste des dépôts disponibles au format numérique :

Dépôts	Communes autorisant le dépôt
Certificat d'Urbanisme d'information (CUa)	L'ensemble des 22 communes du territoire Métropolitain
Certificat d'Urbanisme opérationnel (CUb)	
Déclaration Préalable (DP)	
Permis de Construire (PC/PCMI)	
Permis d'Aménager (PA)	
Permis de Démolir (PD)	
Déclaration d'Intention d'Aliéner (DIA)	
Enseignes et publicité (EN)	L'ensemble des 22 communes du territoire Métropolitain à l'exception d'Orléans
Déclaration de Cession Commerciale (DC)	Orléans, Fleury-les-Aubrais, Olivet, Ingré, Saint-Jean-de-Braye
Permis de Construire concerné par des Établissements Recevant du Public (ERP)	Aucune
Autorisation de Travaux (AT)	Aucune

Langue :

L'usage de la langue française est obligatoire

Usagers concernés :

Le téléservice s'adresse aux usagers personne physique et personne morale.

4. FONCTIONNEMENT DU TELESERVICE

Saisine et authentification

Le téléservice est accessible gratuitement à l'adresse suivante <https://demarchesurbanisme.orleans-metropole.fr/guichet-unique/> .

L'authentification est réalisée au moyen de la création d'un compte spécifique pour la téléprocédure en complétant les renseignements demandés.

Pour utiliser ce télé service, 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. -

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

L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès.

Formalités de dépôt

Prérequis et spécificités techniques

Connexion internet

L'utilisation du télé-service nécessite une connexion internet et un navigateur internet. Afin de garantir le bon fonctionnement du dispositif il est vivement recommandé d'utiliser les navigateurs suivants : MOZILLA FIREFOX 56 et versions suivantes GOOGLE CHROME 50 et versions suivantes.

Transmission des fichiers

Chaque pièce transmise doit être l'objet d'un fichier distinct. La taille de chaque document est limitée à 40 Mo et à 200 Mo l'ensemble.

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. À cette fin ne sont acceptés que les documents au format : PDF, JPG, PNG, TIFF, BMP, GIF.

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

Nota : En cas de fichiers de très grande taille, vous êtes invité à contacter préalablement la Commune dans laquelle se situe votre projet afin de prendre les dispositions nécessaires.

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

Conformément au Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme, l'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des usagers.

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.

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 téléservice. 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 ensuite un 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 ; La désignation du service chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone.

Échanges relatifs à la demande entre l'utilisateur et l'administration

Le téléservice mis en place permet à l'utilisateur de suivre l'état d'avancement de son dossier.

L'autorité compétente se réserve le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et d'arrêtés de décision, ainsi qu'aux autres correspondances par voie postale.

5. DROIT ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION

Effectivité du service

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif.

Elle informera les usagers de toute évolution concernant ce téléservice à travers le téléservice lui-même (informations ponctuelles) ou à travers les communes (site internet de la commune, ...)

Disponibilité du service

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 (sous réserve d'incident). Il est accessible en tout lieu et à tout utilisateur ayant un accès internet.

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 information préalable ni préavis.

L'administration prévient les usagers de l'indisponibilité des téléservices 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.

Evolution du service

Les termes des conditions générales d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au téléservice, de l'évolution de la législation ou de la réglementation ou tout autre motif jugé nécessaire.

6. DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER

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 téléservice 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.

Tous les frais supportés par l'utilisateur pour accéder au service (matériel informatique, logiciel, connexion internet, etc ...) sont à sa charge.

7. TRAITEMENT DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL

Conformité au RGPD

En application de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, les informations recueillies sur la plateforme sont destinées aux services compétents dans l'instruction des demandes réalisées sur le téléservice et dont le périmètre est défini dans la section Objet et champs d'application de ce présent document.

Le traitement et la collecte des données de l'utilisateur via la téléprocédure sera effectué conformément à :

- La loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018
- Au 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 des données, dit RGPD, applicable depuis le 25 mai 2018

Le délégué à la protection des données peut être saisi par courriel à dpo@orleans-metropole.fr ou par courrier postal : Orléans Métropole, Secrétariat Général, 5 Place du 6 juin 1944, 45000 Orléans.

Les finalités du traitement des données sont à titre exclusif :

- L’instruction de la demande d’autorisation d’urbanisme ou déclaration d’intention d’aliéner
- La création d’un espace personnel permettant les échanges entre le demandeur et l’administration le cas échéant;
- L’établissement de statistiques conformément à l’article L. 423-2 du code de l’urbanisme.

Les données à caractère personnel est nécessaire à l’exécution des missions d’intérêt public définie par le code de l’urbanisme dont est investi Orléans Métropole en tant que responsable du traitement et aux obligations légales auxquels elle est soumise.

Les destinataires des données, dans la limite de leurs attributions respectives et pour l’exercice de leur mission dans le cadre des finalités précitées, sont :

- les agents des différents services des Collectivités intervenant dans le processus de gestion et d’instruction des demandes et leurs supérieurs hiérarchiques
- les divers tiers autorisés et destinataires prévus par la loi, notamment par le code de l’Urbanisme, pour l’instruction des demandes : organismes extérieurs consultés
- les sous-traitants dans le cadre d’opérations purement techniques soumises à des clauses de confidentialité

Droit d’accès et de rectification des données par l’usager

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 : dpo@orleans-metropole.fr ou par courrier postal : Orléans Métropole, Secrétariat Général, 5 Place du 6 juin 1944, 45000 Orléans.

Conservation des données

Formulaire d’inscription			
Finalité du traitement	Données personnelles collectées	Base légale du traitement	Durée de conservation des données
Création du compte personnel	Civilité, nom, prénom, date de naissance, commune de naissance, adresse, code postale, commune, téléphone, adresse électronique, mot de passe	Mission d’intérêt public	Pendant toute la durée de traitement du dossier ou Jusqu’à ce que la personne demande la suppression de son compte
Création du compte professionnel	-Société : Dénomination de la personne morale, raison sociale, numéro professionnel, type de société -Représentant personne morale : Civilité, nom, prénom, adresse, code postale, commune, téléphone, adresse	Mission d’intérêt public	Pendant toute la durée de traitement du dossier ou Jusqu’à ce que la personne demande la suppression de son compte

	électronique, mot de passe		
Utilisation générale			
Permettre la réception des réceptions des déclarations d'autorisation d'urbanisme et fonder par le biais d'une saisine par voie électronique de l'administration	<ul style="list-style-type: none"> - Civilité, nom, prénom, date de naissance, commune de naissance, adresse, code postale, commune, téléphone, adresse électronique, département, pays - Dénomination de la personne morale, raison sociale, numéro professionnel, type de société, identité - téléphone et adresse mail du représentant de la personne morale - Prix de vente. CERFA tax 	Mission d'intérêt public	Pendant toute à la durée de traitement du dossier
Permettre un enregistrement et un suivi de la demande dans les délais impartis	<ul style="list-style-type: none"> - Civilité, nom, prénom, date de naissance, commune de naissance, adresse, code postale, commune, téléphone, adresse électronique, département pays - Dénomination de la personne morale, raison sociale, numéro professionnel, type de société, identité - téléphone et adresse mail du représentant de la personne morale -Prix de vente, CERFA tax 	Mission d'intérêt public	Pendant toute la durée de traitement de la demande
Transmettre les éléments aux services instructeurs de l'administration	<ul style="list-style-type: none"> - Civilité, nom, prénom, date de naissance, commune de naissance, adresse, code postale, commune, téléphone, adresse électronique, 	Mission d'intérêt public	Pendant toute la durée d'instruction du dossier

	département pays - Dénomination de la personne morale, raison sociale, numéro professionnel, type de société, identité - téléphone et adresse mail du représentant de la personne morale - Adresse du ou des terrains, références cadastrales, nature du bien, grevant les biens, modalités de cession, prix de vente, CERFA taxe		
Permettre aux utilisateurs de consulter le statut de leur demande	-Adresse mail et mot de passe pour Ln particulier -Identifiant et mot de passe pour un professionnel	Mission d'intérêt public	Pendant toute la durée de traitement du dossier
Permettre aux utilisateurs de prendre connaissance des documents transmis par le service gestionnaire	-Adresse mail et mot de passe pour les particuliers -Identifiant et mot de passe pour les professionnels	Mission d'intérêt public	Pendant toute la durée de traitement du dossier
Permettre aux utilisateurs de consulter des dossiers en tant que tiers	- Adresse mail et mot de passe pour les particuliers -Identifiant et mot de passe pour les professionnels	Mission d'intérêt public	Pendant toute la durée de traitement du dossier ou Jusqu'à ce que la personne demande la suppression de son compte

A l'issue des durées de conservation ci-dessus indiquées, les données personnelles seront le cas échéant archivées jusqu'à expiration de la durée d'utilité administrative puis supprimées ou archivées à titre définitif dans des conditions définies en conformité avec les dispositions du code du patrimoine ([Les durées de conservation des données | CNIL](#)).

8. GESTION DES COOKIES

Lors de l'utilisation du Service des cookies essentiels sont déposés sur le terminal de l'Usager. Ces cookies sont nécessaires pour des raisons purement techniques pour une visite normale du Service.

Ces traceurs ne nécessitent pas de consentement de l'Usager conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.

Application	Nom	Validité	Détail
guichet-unique	.AspNetCore.Antiforgery.******	30 minutes	Cookie technique de sécurité contre les attaques CSRF.
guichet-unique	GUICHET_UNIQUE	30 minutes	Cookie technique pour l'utilisateur connecté.