

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

## COMMUNE DE NEUVILLE-SUR-SARTHE

**Ce document précise les contraintes sur les conditions générales d'utilisation (CGU) associées à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme et le suivi des dossiers par le demandeur.**

### **1) Définition et objet du « téléservice SVE »**

Le portail de Saisine par voie Electronique « SVE » est un téléservice au sens du décret n°2016-1411 du 20 Octobre 2016 et du décret n°2016-1491 du 04 Novembre 2016, relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, pour adresser une demande, un document ou une information dans le cadre des dossiers d'urbanisme et de construction qui sont prévus à l'exclusion de ceux indiqués par ces décrets, soit au 07 Novembre 2018 les types de dossiers suivants :

- Permis de construire pour des Etablissements Recevant du Public
- Déclaration d'Intention d'Aliéner

Le service offre également aux usagers un suivi en ligne des démarches : le service offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses démarches en cours. Afin d'en faciliter le suivi, l'utilisateur peut également recevoir des messages par courriel ou en ligne l'informant de l'avancement de ses démarches.

### **2) Fonctionnement du formulaire SVE**

*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. Il informera le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci. Ceux-ci se réservent le droit de le changer, de bloquer le Profil et de notifier l'utilisateur concerné.*

L'utilisation de ce formulaire est gratuite et facultative. L'utilisation du formulaire nécessite l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation. Tout dépôt électronique d'une demande d'autorisation d'urbanisme sur la commune de **????** ne peut être fait que par ce service. Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen pour une demande couverte par ce téléservice, ne serait par conséquent pas prise en compte par l'administration

L'usage de la langue française est obligatoire.

- ❖ Création d'un compte :

L'utilisateur crée un compte particulier ou un compte professionnel en sélectionnant "Créer un compte" sur la page d'accueil du téléservice l'adresse suivante : <https://sve.sirap.fr/#/?????>

Lors de l'utilisation du formulaire, l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés avec :

- pour les particuliers: le nom, prénom, l'adresse postale et une adresse électronique valide lors de son inscription,

Cette adresse électronique est utilisée non seulement comme identifiant mais aussi pour la confirmation des opérations réalisées par l'utilisateur sur son espace personnel, et pour l'envoi des alertes relatives au suivi des démarches.

- Dans le cas d'un professionnel ou d'une association, un identifiant de la personne morale concernée doit être fourni dans le champ en texte libre du formulaire (numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements ' SIRET ' ou numéro d'inscription au répertoire national des associations).

Les personnes suivantes, autres que le demandeur, sont autorisées à créer un espace personnel

- le déposant, s'il est différent du demandeur (ex : architecte) ;
- la personne autre que le demandeur, si elle est différente du déposant (ex : maître d'œuvre).

#### ❖ Prérequis technique

L'utilisation du service requiert une connexion et un navigateur internet. Afin de garantir un bon fonctionnement du formulaire SVE, il est conseillé d'utiliser les versions les plus récentes des navigateurs suivants :

- Chrome,
- Firefox,
- Safari

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant les pièces éventuellement nécessaires au traitement de sa demande d'autorisation d'urbanisme.

Les formats acceptés sont : PDF, PNG ou JPEG éventuellement compressés en format zip sans mot de passe.

L'administration limite à 30Mo le poids d'une pièce transmise via le formulaire. En cas de fichier de grande taille, il est conseillé de prendre contact avec la mairie.

Chaque pièce doit être transmise dans un fichier distinct. De plus, chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. À cette fin, il est fortement recommandé de fournir les plans dans un format PDF.

#### ❖ Suivie de la demande :

L'utilisateur dispose, dans la rubrique "Mes Demandes" d'un tableau de bord de suivi de ses demandes. Il pourra y retrouver le résumé de sa demande, une liste des pièces jointes au dépôt et les échanges avec l'administration.

##### ➤ Validation du formulaire

La validation du formulaire par l'utilisateur vaut consentement de celui-ci. Aucune autre demande papier ne pourra être faite en parallèle de cette demande et pour le même projet (sauf si annulation de la demande SVE au préalable).

##### ➤ Accusé d'enregistrement électronique automatique appelé 'AEE'

Après envoi du formulaire, un accusé d'enregistrement de la demande est envoyé à l'adresse électronique indiquée par l'utilisateur dans un délai d'un 1 jour ouvré. Si aucun accusé d'enregistrement n'est transmis à l'issue de ce délai, l'utilisateur devra refaire sa demande ou prendre contact avec la mairie. L'utilisateur doit vérifier la validité et le bon fonctionnement de son adresse électronique avant de reformuler sa demande.

Pour rappel, un jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.

##### ➤ Accusé de réception appelé 'ARE'

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique indiquée, dans les 10 jours à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, un accusé de réception. La demande est susceptible de faire l'objet d'une décision implicite de réception, en l'absence de réponse sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de l'envoi.

##### ➤ Echange avec l'administration

Le demandeur pourra retrouver les échanges avec l'administration dans la rubrique « Mes Demandes ». La validation des CGU par le demandeur vaut acceptation de l'envoi des courriers de l'administration par voie dématérialisée via la rubrique « Mes demandes » du SVE.

L'administration se réserve le droit de répondre à la demande saisie sur le SVE par voie postale pour toutes les notifications d'incomplet, de majoration de délai d'instruction et d'arrêtés de décisions.

Le demandeur ne souhaitant pas d'échange électronique doit avertir l'administration. Un délai de 15 jours sera alors nécessaire pour la prise en compte de sa demande.

### **3) Disponibilité et évolution du formulaire SVE du téléservice**

L'accès au formulaire SVE est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24. La commune se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le formulaire pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du formulaire ne donne droit à aucune indemnité. En cas

d'indisponibilité du formulaire, l'utilisateur en est informé ; il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

La réception de la demande par le service instructeur compétent est effective dans la plage des jours ouvrés.

#### **4) Protection des données personnelles**

Le Maire de la commune s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, conformément :

- o à la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018 ;
- o 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.

Les données sont collectées à des fins à la fois légitimes, nécessaires et ayant pour fondement les obligations légales issues des textes en vigueur pour :

- l'instruction de la demande d'autorisation d'urbanisme ;
- 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 destinataires de ces données seront : la commune, guichet unique en matière d'urbanisme, le service instructeur du Syndicat Mixte du Pays du Mans ainsi que l'ensemble des services consultés dans le cadre de l'instruction de la demande. Elles pourront en outre être consultées par toutes personnes en faisant la demande dans le cadre du droit d'accès aux documents administratifs une fois la décision rendue.

#### **5) Droits et obligations de l'utilisateur :**

L'utilisateur s'engage :

- ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes ;
- signaler dans les meilleurs délais à votre service compétent tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus, etc.) qui nécessiterait de prendre des précautions particulières ;
- ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

L'administration se réserve le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux conditions générales d'utilisation.

#### **6) Droit d'accès et conservation des données :**

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données collectées sur demande expresse à la mairie.

Les données collectées seront conservées ou supprimées conformément à la réglementation en vigueur puis archivées.

## **7) Traitement des demandes abusives ou frauduleuses**

Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

## **8) Modification des Conditions Générales d'Utilisation**

Les conditions d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation des services et/ou jusqu'à ce que de nouvelles dispositions remplacent les présentes. Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au formulaire, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Il est vivement recommandé de consulter régulièrement les conditions d'utilisation. Les modifications apportées seront indiquées sur cette page.

Les modifications entreront en vigueur dès leur publication. Attention : Si vous n'acceptez pas les modifications apportées aux conditions générales d'utilisation et aux conditions d'utilisation spécifique à un service donné, vous devez cesser toute utilisation du téléservice.