

# Demande d'autorisations d'urbanisme en ligne

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

### Sommaire

I. ENGAGEMENT À DESTINATION DE L'USAGER .....	2
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU .....	2
■ Entrée en vigueur des CGU .....	2
II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER .....	3
1. Périmètre du guichet.....	3
2. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	3
3. Droits et obligations de la collectivité.....	3
4. Droits et obligations de l'utilisateur .....	4
5. Mode d'accès.....	4
6. Disponibilité du téléservice .....	5
7. Fonctionnement du téléservice.....	5
8. Spécificités techniques.....	6
9. Limitations au téléservice .....	6
10. Traitement des AEE et ARE .....	6
11. Protection des données à caractère personnel .....	7
12. Traitement des données abusives, frauduleuses.....	8
13. Textes de référence .....	8

## I. ENGAGEMENT À 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.

«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 ».

### ■ Entrée en vigueur des CGU

→ Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter du jour de l'ouverture du télé service.

### ■ Propriété intellectuelle

→ Rennes Métropole est propriétaire du service numérique mis en place, à disposition des communes instruites par le service Droit des Sols.

→ Aucune reproduction ou représentation partielle ou totale ne sont autorisées (marque, slogan, logo, dessin, image, nom, etc...) sous peine d'être en infraction au titre de l'article L.335-2 du code de la propriété intellectuelle (délict de contrefaçon).

## II. CONTENU À LIRE PAR L'USAGER

### 1. Périmètre du guichet

Le guichet accessible à l'adresse <https://gnau-rennesmetropole.operis.fr/gnau> permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme. Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, prévue dans le décret n°2016-1411 du 20/10/2016.

Ce service est gratuit et facultatif mais tout dépôt électronique est fait obligatoirement via ce téléservice conformément à l'article L.112-9 du code des relations entre le public et l'administration.

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,
- aux articles L.112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration (CRPA),
- 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 04/11/2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique,
- à la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, notamment l'article 62,
- au décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme.
- 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'urbanisme.
- 

### 2. 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, adresses 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 au répertoire national des associations (RNA).

### 3. Droits et obligations de la collectivité

- 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 de téléservices 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.

### 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'utilisateur doit communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec l'administration.
- L'utilisateur doit transmettre des informations exactes, à jour et complètes.
- L'administré accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la Collectivité 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, après information de l'utilisateur, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.
- 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 deux ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende.

### 5. Mode d'accès

L'accès <https://gnau-rennesmetropole.operis.fr/gnau> est disponible depuis le portail internet des communes instruites par le service Droit des Sols de Rennes Métropole :

Acigné, Bécherel, Betton, Bourgbarré, Brécé, Chantepie, La Chapelle-Chaussée, La Chapelle des Fougeretz, La Chapelle Thouarault, Chartres-de-Bretagne, Chavagne, Chevaigné, Cintré, Clayes, Corps-Nuds, Gévezé, L'Hermitage, Laillé, Langan, Miniac sous Bécherel,

Montgermont, Mordelles, Nouvoitou, Noyal-Châtillon-sur-Seiche, Orgères, Pacé, Parthenay de Bretagne, Pont-Péan, Le Rheu, Romillé, Saint-Armel, Saint-Erblon, Saint-Gilles, Saint-Jacques-de-la-Lande, Saint-Sulpice-la-Forêt, Thorigné-Fouillard, Le Verger, Vern-sur-Seiche, Vezin Le Coquet.

Il nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers, et une adresse électronique. Les modes d'authentification autorisés sont : France Connect ou un compte spécifique créé sur le téléservice.

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

Lors de l'inscription au téléservice, l'utilisateur choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins : une lettre minuscule, 1 lettre majuscule, un chiffre et/ou caractère spécial.

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.

Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen concernant une demande couverte par la télé procédure ne serait par conséquent pas prise en compte.

## 6. Disponibilité du téléservice

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident...).

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.

Le mode d'accès au téléservice peut donc se décomposer selon les 3 niveaux suivants :

- "Normal" : disponibilité 7 jours sur 7 et 24h sur 24
- "Dégradé" : disponibilité 7 jours sur 7 de 8h à 19h

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. En cas d'urgence sur le dépôt d'un dossier, l'utilisateur est invité à effectuer sa démarche par voie papier.

## 7. Fonctionnement du téléservice

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 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. Ci-après, la liste des formulaires cerfa strictement admis sur le guichet :

- CU - Certificat d'urbanisme (13410)
- DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
- 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)

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 service 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. Il en va de même pour la signature de l'architecte en cas de recours à celui-ci.

Lorsqu'en application du code de l'urbanisme le projet architectural doit être établi par un architecte, celui-ci doit signer les pièces produites.

Toute demande déposée par voie électronique par le pétitionnaire sera intégralement poursuivie par ce moyen.

L'utilisateur doit transmettre chaque pièce exigée par la réglementation par fichier(s) distinct(s).

Tout document illisible ou difficilement lisible pour l'instruction du dossier pourra être refusé et faire l'objet d'une demande de pièce complémentaire.

## 8. Spécificités techniques

Le téléservice est adapté à un usage depuis un ordinateur, une tablette ou un mobile connecté. Cependant, afin de garantir son bon fonctionnement dans des conditions de sécurité optimales, il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs les plus récentes.

Son accès est ouvert à toute personne majeure et capable au sens juridique du terme

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

<b>TYPE NAVIGATEUR</b>	<b>VERSIONS</b>
IE : Internet Explorer	11 et suivantes
MOZILLA FIREFOX	56 et suivantes
GOOGLECHROME	50 et suivantes

Les types de formats et la taille (volume) des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes :

<b>TYPE FORMAT PIECE</b>	<b>TAILLE MAX</b>	<b>MOT DE PASSE ADMIS</b>
PDF	10 Mo	non
JPG	10 Mo	non
<b>PNG</b>	10 Mo	non
Compression zip	10 Mo	non

## 9. Limitations au téléservice

L'administration 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 reportés dans le tableau figurant à l'article précédent.

Il est fortement recommandé de fournir les plans dans un format PDF et d'avoir recours à une résolution minimale.

Dans le cas d'un fichier de grande taille, celui-ci pourra être scindé.

En vertu de l'article L.112-8 du CRPA, la collectivité ou le service instructeur se réserve le droit de solliciter un envoi postal du dossier si nécessaire.

## 10. Conservation et sauvegarde des données

L'ensemble des documents déposés sur le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU), est conservé sur celui-ci dans les limites suivantes :

- totalité des pièces de la demande, jusqu'à déclaration de dossier complet par le service instructeur, plus 3 mois

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

## 11. 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, l'heure 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 à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par la commune, l'**accusé de réception** (ARE). Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions suivantes :

- La date et l'heure 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.

Le jour ouvré se définit comme un jour allant du lundi au vendredi inclus.

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 et que, en cas de non-respect de ce délai, la demande sera tacitement rejetée.

Le cas échéant, l'administration indique en même temps à l'utilisateur, dans l'accusé de réception électronique ou par une transmission complémentaire, le délai prévu au terme duquel la demande est réputée acceptée ou rejetée, en tenant compte, le cas échéant, des majorations éventuelles fixées limitativement par le code de l'urbanisme.

Ce délai ne court qu'à compter de la réception des pièces et informations requises.



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

En cas d'acteurs multiples, l'accusé d'enregistrement électronique ou l'accusé de réception électronique seront adressés au demandeur principal, ou s'il est identifié au tiers indiqué dans le formulaire.

En l'absence de réception de l'ARE ou, le cas échéant de l'AEE, il est recommandé à l'usager de contacter les services de la Commune.

## 12. Protection des données à caractère personnel

Conformément au règlement européen sur la protection des données à caractère personnel du 14 avril 2016 - 2016/679, et à la loi française « Informatique et libertés » 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, nous vous informons que les informations collectées dans ce téléservice sont enregistrées dans un fichier informatisé (traitement).

Le responsable de traitement est Madame La Présidente, Nathalie APPÉRÉ de Rennes Métropole, 4 avenue Henri Fréville, CS 93111, 35031 RENNES CEDEX.

La finalité de la collecte des données est de gérer les demandes d'autorisation d'urbanisme.

La base légale du traitement est l'exécution d'une mission de service public (article 6 (1) e du règlement européen 2016/679 (règlement général sur la protection des données - RGPD).

Les données à caractère personnel collectées ne sont utilisées que dans le cadre exclusif de l'instruction de la demande concernée et ne sont communiquées qu'aux partenaires exerçant un rôle dans cette instruction. Cela exclue de fait toute utilisation de ces données par la collectivité à des fins commerciales ou autres en dehors du cadre prévu par le législateur.

Sont collectés les nom, prénom, date et lieu de naissance du particulier ou dénomination, raison sociale, n° Siret, type de société, nom et prénom du représentant pour une personne morale du déclarant et co-déclarant, numéro de téléphone, adresse postale et électronique, adresse des travaux, les nom, prénom, adresse postale et électronique des mandataires. A des fins à la fois légitimes, nécessaires, ayant pour fondement les obligations légales issues des textes en vigueur.

Les destinataires de ces données sont les communes instruites par Rennes Métropole et le service instructeur des demandes d'urbanisme de cette collectivité, les services consultés, etc... pour l'instruction des autorisations 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.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition. Pour faire valoir ces droits, ou pour toute autre demande concernant vos données personnelles, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Rennes Métropole à l'adresse

électronique c.legoffpage@rennesmetropole.fr par courrier postal à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données – 4 avenue Henri Fréville, CS 93111, 35031 RENNES CEDEX.

Si vous estimez, après avoir contacté les responsables de traitement, que vos droits concernant vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### 13. Traitement des données abusives, frauduleuses, litiges

Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre ou leur caractère répétitif ou systématique, ou à caractères frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'informations.

Le service gestionnaire 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 des présentes CGU. Ces mesures peuvent consister notamment en un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, la suspension du compte, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

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. A défaut, les autorités administratives et judiciaires géographiquement compétentes pourront être saisies.

### 14. 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,
- Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel du 14 avril 2016 - 2016/679, et la loi française « Informatique et libertés » 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée,
- 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,
- Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique,
- Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE,
- 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.