

Conditions générales d'utilisation du téléservice numérique des autorisations d'urbanisme

Sommaire

1. Définition
2. Objet
3. Accès au téléservice et création de compte
4. Spécificités techniques
5. Gestion des consentements
6. Suivi des demandes
7. Gestion des données personnelles
8. Responsabilités et garanties
9. Archivage et preuve
10. Réclamations
11. Propriété intellectuelle
12. Sanctions

Article 1 - Définitions

Le « téléservice » désigne l'espace Mon Compte, auquel l'utilisateur a accès.

La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans est responsable et gestionnaire de la base usagers, utilisée par l'espace Mon Compte.

La mise en place du téléservice a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et de déposer des dossiers sur les 31 communes de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans.

Article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les relations entre l'administration en charge de l'instruction des autorisations du droit des sols et l'utilisateur, ainsi que les conditions applicables à toute utilisation de l'espace Mon Compte. Elles peuvent être modifiées à tout moment par le service gestionnaire. Aucune modification ne pourra avoir de caractère rétroactif.

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 conditions générales d'utilisation.

Article 3 - Accès au téléservice et création d'un compte

Le téléservice est accessible exclusivement à partir du site internet de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans à partir du 1^{er} janvier 2022 ou par l'adresse suivante : <https://sig.rlv.eu/guichet-unique>

Ce service est gratuit et facultatif.

L'usage de la langue française y est obligatoire.

Ce téléservice est mis en œuvre dans le cadre des dispositions relatives :

- au décret n° 2018-954 du 5 novembre 2018 modifiant le 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 concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale

- à la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.

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

L'utilisateur crée un compte, en se connectant au téléservice.

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, leurs adresses postale et électronique.

- Utilisateurs "professionnels" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements, leurs adresses postale et électronique.

- Utilisateurs de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations, leurs adresses postale et électronique.

Article 4 – Spécificités technique

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et navigateur internet. Les types de navigateurs recommandés sont : Internet explorer, Mozilla firefox, Google chrome.

Les types de formats des pièces admises à transiter par le téléservice sont les suivantes :

PDF, JPEG, PNG

La taille par fichier déposé est limitée à 40 Mo maximum et jusqu'à 6 fichiers par pièces, soit 240 Mo par pièces.

Article 5 - Suivi des demandes

L'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des utilisateurs.

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 à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par l'administration, l'accusé de réception électronique (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'utilisateur dispose, dans la rubrique Mes Demandes, d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées sur le téléservice.

Lorsque la demande est incomplète, l'administration indique à l'utilisateur, 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, 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'utilisateur ou son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

Article 6 - Gestion des consentements et données personnelles

L'utilisateur peut, à tout moment, accorder ou retirer son consentement à l'envoi de communications adressées par l'administration à l'adresse mail de contact renseignée par l'utilisateur. Il peut s'agir d'une communication régulière (lettre d'information) ou de communications ponctuelles d'ordre général.

Dans la rubrique Mon Profil, l'utilisateur peut enregistrer ses données personnelles. Cet enregistrement est réalisé à l'initiative de l'utilisateur lors de la saisie d'un formulaire en ligne.

Les données personnelles enregistrées alimenteront, avec son consentement, les formulaires utilisés par l'utilisateur sur des téléservices reliés à Mon Compte. Ce dispositif a pour finalité d'éviter à l'utilisateur de fournir plusieurs fois les données personnelles déjà communiquées lors d'une précédente procédure.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux données enregistrées sur son compte. Il peut à tout moment en demander la suppression ou la rectification par demande écrite à l'adresse mail suivante : sig-rlv@rlv.eu en mentionnant le nom, prénom et l'adresse mail du compte à supprimer. De son côté, en cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, le service urbanisme se réserve le droit de procéder à la suppression du compte concerné, unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure adressée au demandeur par courrier électronique et restée sans réponse quarante-huit (48) heures après envoi.

Les données à caractère personnel collectées sont utilisées uniquement pour le traitement de la demande d'autorisation d'urbanisme déposée. Elles sont conservées sur le téléservice.

Les services qui instruisent la demande et les services consultés pour avis dans le cadre prévu par le législateur sont les seuls destinataires des données personnelles qui ne seront pas commercialisées.

La collectivité prend toutes les précautions nécessaires pour préserver la sécurité de vos données personnelles en mettant en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physique.

Le téléservice est hébergé en France.

Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, et au Règlement Général pour la Protection des Données n°2016/679 vous disposez :

- D'un droit d'accès à vos données personnelles,
- D'un droit de rectification de vos données personnelles,
- D'un droit d'opposition au traitement de vos données personnelles pour motifs légitimes,
- D'un droit de portabilité de vos données personnelles dans la limite du temps de conservation de vos données personnelles. Pour exercer ces droits ou pour toutes demandes d'informations vous pouvez adresser un mail à sig-rlv@rlv.eu.

Article 7 - Responsabilités et garanties

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur et sous son entière responsabilité. En cas de perte, de vol ou de détournement de son identifiant, le demandeur s'engage à en avertir, sans délai, le service urbanisme (par mail à l'adresse suivante : ads@rlv.eu). L'administration en charge de l'instruction des autorisations du droit des sols ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une

suspension ou de la cessation du téléservice pour quelque raison que ce soit ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

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

En cas d'interruption, la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur. L'indisponibilité du téléservice ne donne droit à aucune indemnité. Dans cette situation le dépôt du dossier en format papier est toujours possible en mairie.

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau. L'administration en charge de l'instruction des autorisations du droit des sols ne pourra être tenue pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

Article 8 - Archivage et preuve

L'administration en charge de l'instruction des autorisations du droit des sols est seule responsable de l'archivage des données transitant sur le téléservice. Seuls les éléments ayant fait l'objet d'un télé-archivage peuvent être utilisés en qualité de preuve dans la résolution d'un éventuel différend entre le demandeur et le service gestionnaire. En particulier, les différentes versions des Conditions Générales d'Utilisation sont archivées électroniquement, afin de leur conférer une valeur légale.

Article 9 - Réclamations

Les réclamations éventuelles peuvent être formulées par mail adressé à ads@rlv.eu.

Article 10 - Propriété intellectuelle

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans ou de ses partenaires et sont susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute représentation, reproduction, adaptation, traduction, rediffusion, totale ou partielle du téléservice et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable et expresse de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans, est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants et L.716-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle. L'accès au téléservice ne confère ainsi à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu. L'insertion de tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdite, sans un accord écrit express et préalable de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans.

Article 11 - Sanctions

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 comprendre, notamment, un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tout terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou 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.