

## **Les Conditions Générales d'Utilisation – téléservice « Guichet unique » des autorisations d'urbanisme**

Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation du téléservice « Guichet Unique » via le site <https://latitudenordgironde.geosphere.fr/guichet-unique>

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.

### **Article 1 - Définitions**

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

La mise en place du téléservice a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et d'accéder à un ou plusieurs téléservices proposés par la CCNLG. Il est édité par la CCLNG ; Service ADS, 2 rue de la Ganne - 33920 SAINT SAVIN – 05 57 58 67 12.

### **Article 2 - Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les relations entre la CCLNG 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 CGU.

Le guichet unique de la CCNLG, accessible à partir de l'adresse <https://latitudenordgironde.geosphere.fr/guichet-unique> permet exclusivement, 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, stipulée dans le décret n° 2016-1411 du 20/10/2016.

### **Article 3 - Utilisation du téléservice**

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. Le service gestionnaire et/ou l'utilisateur se réservent le droit de le changer, de bloquer le Profil et de notifier l'utilisateur concerné.

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.

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 trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

### **3.1 – 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. Un éventuel dysfonctionnement du réseau ou du serveur ne peut pas engager la responsabilité de la CCLNG.

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.

### **3.2 Spécificités techniques**

Conformément à l'article R 474-1 du code de l'urbanisme, l'utilisateur est tenu de déposer chaque pièce de son dossier d'urbanisme par un fichier distinct. Cette obligation est applicable à la transmission des pièces jointes ainsi qu'aux pièces complémentaires.

### **3.3 Limitations du téléservice**

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur. L'envoi d'une clé USB pourra être exigé si besoin.

### **3.4 Création d'un compte**

L'utilisateur crée un compte, soit en se connectant au téléservice, soit à l'occasion d'une démarche connectée sur un autre téléservice. Sur la page d'accueil, l'utilisateur peut accéder aux téléservices parmi ceux qui sont accessibles par le compte de connexion.

L'authentification inclut la transmission d'une adresse de messagerie. Celle-ci sera utilisée par la collectivité pour les échanges avec l'administré uniquement dans le cadre de l'instruction des autorisations d'urbanisme.

Lors de l'inscription au service, 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 autorisé (@ \$ ! % \* # ? &)

L'utilisateur 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'utilisateur de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers.

La collectivité décline toute responsabilité en cas de divulgation du mot de passe et des effets en conséquence dans l'instruction des actes d'urbanisme.

### **3.5 Gestion des consentements**

Dans la rubrique « Mes paramètres », l'utilisateur peut, à tout moment, accorder ou retirer son consentement à l'envoi de communications adressées par la CCLNG 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, en lien avec le service Urbanisme ou d'autres services de la CCLNG.

### **3.6 Suivi des demandes**

L'utilisateur dispose, dans la rubrique Mes Demandes, d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées avec la CCLNG sur des téléservices reliés à Mon Compte.

#### **Article 4- 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.

##### ***Accusé d'enregistrement électronique (AEE)***

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 guichet.

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.

##### ***Accusé de réception électronique (ARE)***

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée l'accusé de réception électronique (ARE).

L'accusé de réception électronique indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en 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 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.

Elle indique également si un nouveau délai légal d'instruction est applicable.

#### **Article 5- Gestion des données personnelles**

Dans la rubrique « Mon Profil », l'utilisateur peut enregistrer ses données personnelles. Cet enregistrement est réalisé à l'initiative de l'utilisateur, soit spontanément, soit lors de la saisie d'un formulaire en ligne sur un autre téléservice relié à Mon Compte, après recueil du consentement de l'utilisateur.

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 à la collectivité 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 en demander la suppression, soit depuis le téléservice soit en appelant le 05 57 58 67 12. De son côté, en cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la CCLNG 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.

#### **Article 6 - Responsabilités et garanties**

**6.1** - 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 la CCLNG via le 05 57 58 67 12 et à confirmer par mail adressé à

[urbanisme.ads@latitude-nord-gironde.fr](mailto:urbanisme.ads@latitude-nord-gironde.fr). La CCLNG ne peut être tenu 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.

**6.2** - 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. La CCLNG ne pourra être tenu pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

La CCLNG ne garantit pas que le téléservice fonctionne sans interruption. La responsabilité de la CCLNG ne saurait être recherchée si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, il était amené à suspendre le téléservice, à l'écourter ou en modifier les conditions d'utilisation. La CCLNG décline toute responsabilité pour le cas où le téléservice serait indisponible, ou en cas de dysfonctionnement du dispositif qui ne lui serait pas imputable ou pour le cas où les informations fournies par des demandeurs venaient à être détruites pour une raison qui ne lui serait pas imputable.

La CCLNG ne saurait être tenu responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

#### **Article 7 – Archivage, preuve et protection des données**

La CCLNG est seule responsable de l'archivage des données transitant sur le téléservice. Seuls les éléments ayant fait l'objet d'un tel 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 par les services de la CCLNG afin de leur conférer une valeur légale.

La CCLNG respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) personnelles des utilisateurs du téléservice.

Le téléservice s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données. Toutefois il n'apporte pas une garantie totale. La CCLNG garantit le respect de la vie privée de l'Utilisateur, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation, à la portabilité ainsi qu'à opposition en contactant le référent RGPD à l'adresse suivante : [rgpd@girondenumerique.fr](mailto:rgpd@girondenumerique.fr)

L'utilisateur peut également introduire une réclamation devant la CNIL en cas de méconnaissances des dispositions susvisées. Les données à caractère personnel collectées par le téléservice 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. Elles sont également susceptibles d'être traitées par les autorités publiques en charge de l'établissement des statistiques, dans le cadre de leur mission. Cela exclut toute utilisation de ces données par la collectivité à des fins commerciales ou autres en dehors du cadre prévu par la réglementation en vigueur.

## **Article 8 - Réclamations**

Les réclamations éventuelles peuvent être formulées auprès de la CCLNG, par mail adressé à [urbanisme.ads@latitude-nord-gironde.fr](mailto:urbanisme.ads@latitude-nord-gironde.fr)

## **Article 09 - Propriété intellectuelle**

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la CCLNG 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 CCLNG, 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 CCLNG.

## **Article 10 - Sanctions**

Le service gestionnaire de la CCLNG 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 conduites par la CCLNG.