



Guichet Unique Numérique

de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et de ses 14 communes

Conditions Générales d'Utilisation

1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les relations entre, d'une part la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et ses 14 communes désignées par la suite par le terme **administration**, et d'autre part l'**usager** de la téléprocédure dénommée « **Guichet Unique Numérique** », accessible par l'adresse suivante : <https://guichetunique.grandcalais.fr/>

L'utilisation de la téléprocédure nécessite de prendre connaissance des présentes CGU dans leur intégralité, de façon préalable à la création du compte (formulaire d'inscription). Cette prise de connaissance est matérialisée par le fait de cocher la case « Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de confidentialité. »

Les CGU prennent effet à compter de leur publication.

Elles peuvent être modifiées unilatéralement et à tout moment, de manière partielle ou totale, par l'administration. Aucune modification ne pourra avoir de caractère rétroactif.

L'administration ne peut être tenue pour responsable en aucune manière d'une mauvaise utilisation de la téléprocédure.

2. PRÉSENTATION DE LA TÉLÉPROCÉDURE

La téléprocédure est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du Code des Relations entre le Public et l'Administration, prévue à l'article L. 423-3 du Code de l'Urbanisme.

Cette téléprocédure permet de recevoir et d'instruire de manière dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme (permis d'aménager, permis de construire, permis de démolir, déclaration préalable) et les certificats d'urbanisme, ainsi que les Déclarations d'Intention d'Aliéner (DIA).

Les caractéristiques de cette téléprocédure sont conformes à l'arrêté du 27 juillet 2021 relatif « aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme d'échanges pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme ». Le décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 précise les échanges électroniques entre l'usager et l'administration.

3. DÉFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes CGU, les termes employés ci-après, au pluriel ou au singulier, sont définis de la façon suivante :

- **Administration** : désigne la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et/ou les communes de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers : Les Attaques, Bonningues-lès-Calais, Calais, Coquelles, Coulogne, Escalles, Fréthun, Hames-Boucres, Marck, Nielles-lès-Calais, Peuplingues, Pihen-lès-Guînes, Saint-Tricat, Sangatte – Blériot-Plage.
- **Compte** : désigne l'espace personnel d'un usager permettant d'accéder à la téléprocédure lui permettant de déposer des demandes d'autorisations d'urbanisme et DIA et d'en assurer leur suivi. Les données personnelles de l'usager sont renseignées lors de la création de ce compte.
- **Guichet Unique Numérique** ou **Guichet** : désigne la téléprocédure permettant de déposer en ligne une demande d'autorisations d'urbanisme ou une Déclaration d'Intention d'Aliéner et d'en assurer le suivi.
- **Téléprocédure** : prévue à l'article L. 423-3 du Code de l'Urbanisme, est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du Code des Relations entre le Public et l'Administration (CRPA) et prend la forme d'un service numérique fondé sur une procédure électronique de traitement et de transmission utilisant le réseau internet.
- **Téléservice** : Service accessible à distance via internet par lequel l'usager va pouvoir faire sa demande d'autorisation d'urbanisme en ligne ou de déclaration d'intention d'aliéner. Il est le seul canal pour réaliser sa demande par saisine électronique. Synonyme : Téléprocédure ou guichet unique numérique des AU et DIA.

- **Usager** : toute personne, physique ou morale, particulier ou professionnel, ayant créé un « compte » par lequel il se connecte à l'aide d'un identifiant (adresse électronique valide) et mot de passe, qui lui sont strictement personnels et confidentiels et qui utilise la téléprocédure pour déposer une demande d'autorisation d'urbanisme ou une demande d'intention d'aliéner et échange avec l'administration dans le cadre de l'instruction de sa demande.
- **Espace personnel** : données, documents et fonctionnalités accessibles sur le téléservice une fois l'utilisateur connecté avec ses identifiants personnels.

4. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE LA TÉLÉPROCÉDURE

4.1. Dispositions générales et réglementaires

La téléprocédure est mise à disposition pour toute personne, physique ou morale, souhaitant adresser une demande d'urbanisme par voie électronique conformément aux dispositions réglementaires suivantes :

- Article 62 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (dit loi ELAN), codifié à 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 d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme.

4.2. Territoires concernés par la téléprocédure

La téléprocédure permet de déposer sur toutes les communes de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers : Les Attaques, Bonningues-lès-Calais, Calais, Coquelles, Coulogne, Escalles, Fréthun, Hames-Boucres, Marck, Nielles-lès-Calais, Peuplingues, Pihen-lès-Guînes, Saint-Tricat, Sangatte – Blériot-Plage

4.3. Périmètre fonctionnel de la téléprocédure

La téléprocédure permet de déposer :

- les demandes d'autorisation d'urbanisme : Permis d'aménager, Permis de construire, Permis de démolir, Déclaration préalable, Certificats d'urbanisme
- les demandes de Déclarations d'Intention d'Aliéner (DIA),

La téléprocédure permet le suivi de la demande et d'échanger pendant la procédure d'instruction via l'espace personnel de l'utilisateur pour :

- réceptionner l'Accusé de Réception Électronique (ARE) de la demande,
- réceptionner les lettres du 1^{er} mois (lettre de modification des délais, lettre d'incomplétude),
- transmettre les pièces complémentaires,
- demander de procéder au retrait de la demande, si souhaitée.

5. FONCTIONNEMENT DU GUICHET

5.1. Authentification

Pour avoir recours à la téléprocédure, l'utilisateur doit s'identifier et accéder à son espace personnel.

Pour cela, il doit préalablement se créer un compte spécifique et communiquer une adresse électronique valide et opérationnelle, pour permettre les échanges avec l'administration.

L'utilisateur s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant les renseignements demandés tels son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse électronique, qui doit être valide pour la création de son compte.

L'adresse électronique sert d'identifiant de connexion pour accéder aux services du guichet et est utilisée pour la correspondance entre l'utilisateur et l'administration.

L'adresse électronique sera utilisée par l'administration pour notifier à l'utilisateur qu'un document est à disposition dans son espace personnel.

L'activation du compte se fait en cliquant sur le lien valide pendant 30 minutes, transmis via l'adresse électronique indiquée. Ensuite, il suffit de se connecter avec ses identifiants : adresse électronique et mot de passe.

L'identifiant de connexion (l'adresse électronique en l'occurrence) doit respecter les règles suivantes :

- Il n'est pas permis d'usurper l'identité d'une autre personne physique ou morale. 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 411-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.
- Les identifiants de connexion contenant des allusions racistes, sexistes, homophobes ou xénophobes sont interdits.

L'utilisation d'un identifiant n'exonère par son utilisateur ni de la responsabilité, pénale ni de la responsabilité civile, qui pourraient résulter des contenus publiés, et ce, même lorsqu'ils auraient été supprimés à leur initiative et/ou à celle de l'administration.

5.2. Fonctionnalités du compte personnel

L'adresse électronique sera utilisée par l'administration pour notifier à l'utilisateur qu'un document est à disposition dans son espace personnel.

L'utilisateur peut être le bénéficiaire de la future autorisation, le correspondant ou le maître d'œuvre. Seul l'utilisateur, titulaire du compte de la téléprocédure, reçoit les messages de l'administration et accède à la téléprocédure pour suivre le dossier.

Une fois connecté, l'utilisateur peut préparer et déposer une demande d'autorisations d'urbanisme, une demande de certificat d'urbanisme, une déclaration d'intention d'aliéner à destination d'une des communes de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et suivre l'avancement de sa demande dans son espace personnel.

Dans l'espace personnel de l'utilisateur, un récapitulatif du dossier, les pièces déposées et toute la correspondance entre l'administration et l'utilisateur est disponible.

L'utilisateur peut demander à supprimer son compte de connexion. Il doit adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : urbanisme@grandcalais.fr.

Si l'utilisateur oublie son mot de passe, il peut demander sur la page d'accueil du guichet d'en régénérer un autre.

5.3. Formalités de dépôt d'une demande d'autorisation d'urbanisme

Le dépôt d'une demande sur le guichet se compose en 2 étapes :

- Saisie de données : identité, coordonnées du terrain, description de la demande, etc.,
- Téléchargement de pièces justificatives sous forme de fichiers numériques.

5.3.1. Pré-requis et spécificités techniques

Pour accéder aux services, l'utilisateur doit s'identifier à l'aide de l'identifiant de connexion (adresse électronique déclarée) et de son mot de passe.

L'utilisation de la téléprocédure nécessite une connexion et un navigateur internet.

Afin de garantir le bon fonctionnement de la téléprocédure, les navigateurs et leurs versions compatibles avec la téléprocédure sont :

- Mozilla Firefox : version 68 et supérieure
- Google Chrome : version 75 et supérieure
- Microsoft Edge : de la version 79 et supérieure

Il est recommandé de procéder régulièrement à la suppression des caches des navigateurs.

5.3.2. Caractéristiques des pièces justificatives

Chaque pièce nécessaire à l'instruction de la demande doit être transmise dans un fichier numérique distinct.

Chaque fichier doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser l'instruction et un traitement de qualité.

Les formats des fichiers admis à transiter par la téléprocédure sont les suivantes : pdf, jpeg, png. Il est fortement recommandé de fournir les pièces demandées en format pdf, particulièrement pour les plans pour permettre une instruction correcte du dossier.

La taille maximale des fichiers est de 15 Méga-octets (Mo). L'ensemble des fichiers d'un dossier est limité à 200 Mo.

En cas de fichier supérieur à 15 Mo, il est recommandé, soit de scinder le fichier (6 fichiers sont autorisés pour 1 pièce), soit de prendre contact avec le service Urbanisme de la commune où sont envisagés les travaux.

L'utilisateur doit s'assurer que ses pièces sont conformes aux lois et réglementations en vigueur, à l'ordre public, aux présentes CGU ainsi qu'à la politique de confidentialité de la téléprocédure.

5.3.3. Traitement des Accusés d'Enregistrement Électronique (AEE) et des Accusés de Réception Électronique (ARE)

Lors de la validation du dépôt de la demande, l'utilisateur recevra automatiquement, dans un délai d'un jour ouvré, un Accusé d'Enregistrement Électronique (AEE) à l'adresse électronique utilisée pour créer le compte d'accès à la téléprocédure. L'AEE prouve la date de dépôt du dossier. L'AEE comprend un numéro de dossier temporaire.

L'utilisateur recevra par la suite un Accusé de Réception Électronique (ARE) comprenant le numéro de dossier définitif et les mentions obligatoires dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

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

Ces deux courriers électroniques sont à conserver ; l'utilisateur retrouve également l'ARE dans son espace personnel dans la rubrique « Documents ».

Si l'utilisateur ne reçoit pas dans un délai de 7 jours l'AEE ou l'ARE, il lui est recommandé de contacter le service Urbanisme de la commune du lieu des travaux envisagés.

5.4. Echanges relatifs à la demande entre l'utilisateur et l'administration

La téléprocédure permet de suivre l'état d'avancement de son dossier et d'échanger avec l'administration tout au long de la phase d'instruction.

L'administration se réserve le droit de procéder aux notifications de dossier incomplet, de majoration de délais, et d'arrêtés de décision ainsi qu'à d'autres correspondances par voie postale.

Chaque dépôt d'un document de l'administration sur le Guichet fait l'objet de l'envoi d'un message d'information à l'utilisateur concerné l'avertissant que de nouveaux documents sont disponibles dans son espace personnel. Le message est envoyé à l'adresse électronique avec laquelle l'utilisateur s'identifie sur le Guichet.

5.5. La communication de la décision de l'administration

La mise à disposition de la décision dans l'espace personnel, est notifiée au bénéficiaire de la demande.

Après réception de la décision de l'autorité compétente (commune du lieu des travaux), l'utilisateur peut également réaliser d'autres démarches via le Guichet tel que :

- Le dépôt d'une Déclaration d'Ouverture de Chantier, qui permet de signaler à la mairie le commencement des travaux par le bénéficiaire d'un permis de construire ou d'aménager. Elle doit obligatoirement être adressée dès le commencement des travaux,
- Le dépôt d'une Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT) permettant de signaler la fin des travaux. C'est une démarche obligatoire pour les travaux issus d'un permis de construire, d'aménager ou d'une déclaration préalable de travaux.
- La demande de transfert d'un permis de construire ou d'aménager, en cours de validité
- La demande de permis modificatif d'un permis de construire ou d'aménager, en cours de validité et dont l'achèvement de travaux n'a pas été déclaré
- La demande de recours
- La demande de prorogation d'une autorisation

6. DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION

6.1. Disponibilité du service

L'accès à la téléprocédure est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24H. La collectivité se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la téléprocédure pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

L'indisponibilité de la téléprocédure ne donne droit à aucune indemnité.

En cas d'interruption de service, la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou ses communes ne sauraient être tenues responsables des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur.

La Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou ses communes ne peuvent être tenues responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension

ou de la cessation de la téléprocédure pour quelques raisons que ce soit ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

L'utilisation de la téléprocédure implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et à 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 Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou ses communes ne pourront être tenues responsables notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, ni pour tout problème de configuration du terminal de l'utilisateur et du navigateur qu'il utilise.

La Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou ses communes ne garantissent pas que la téléprocédure fonctionne sans interruption. La responsabilité de ces collectivités ne saurait être engagée en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers. Ou encore si elle été amenée à suspendre la téléprocédure, l'écourter ou bien en modifier les conditions générales d'utilisation.

La Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et ses communes déclinent toute responsabilité pour le cas où la téléprocédure serait indisponible, par exemple en cas de maintenance. Mais également dans le cas où il y aurait un dysfonctionnement du service qui ne lui serait pas imputable ou si les informations communiquées par l'utilisateur venaient à être détruites pour une raison qui ne serait pas du fait de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers ou des communes.

Tout contenu téléchargé se fait aux risques et périls de l'utilisateur et sous sa seule responsabilité. En conséquence, l'administration ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par l'ordinateur de l'utilisateur ou d'une quelconque perte de données consécutives au téléchargement.

6.2. Évolution de la téléprocédure et des CGU

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

6.3. Propriété intellectuelle

Les marques, logos, signes, ainsi que tous les contenus de la téléprocédure (textes, images, son...) font l'objet d'une protection par le Code de la Propriété Intellectuelle et plus particulièrement par le droit d'auteur.

L'utilisateur doit solliciter l'autorisation préalable de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers pour toute reproduction, publication, copie des différents contenus. L'utilisateur s'engage à une utilisation des contenus du site dans un cadre strictement privé, toute utilisation à des fins commerciales et publicitaires est strictement interdite.

Toute représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'exploitant du site constituerait une contrefaçon sanctionnée par l'article L. 335-2 et suivant du Code de la Propriété Publique. Il est rappelé conformément à l'article L. 122-5 du même code que le contributeur qui reproduit, copie ou publie le contenu protégé doit citer l'auteur et sa source.

7. DROITS ET OBLIGATIONS DE L'USAGER

L'utilisateur s'engage à :

- communiquer une adresse électronique valide qui servira à se connecter à la téléprocédure et à échanger avec l'administration,
- fournir des informations exactes, à jour et complètes,
- signaler dans les meilleurs délais à la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers (urbanisme@grandcalais.fr) 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.

8. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et ses communes s'engagent à ce que la collecte et les traitements des données personnelles effectués dans le cadre de la téléprocédure soient conformes aux législations française et européenne et notamment :

- A la loi Informatique et Liberté 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.

A ce titre, la téléprocédure est placée sous la responsabilité conjointe de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers et ses communes qui définissent ensemble les finalités et allouent les moyens pour ce

dispositif. Le traitement des comptes des usagers fait donc l'objet d'un traitement déclaré conjointement aux registres des traitements de la métropole et des communes (pour la CNIL).

Concernant les traitements des autorisations d'urbanisme (AU) et des déclarations d'intention d'aliéner (DIA) dont la téléprocédure permet le suivi, ils sont placés sous la responsabilité des maires des communes où sont envisagés les travaux comme la loi le dispose et font également l'objet d'un traitement déclaré aux registres des traitements des communes concernées pour la CNIL.

Les données sont conservées en base active pendant la durée légale prévue pour chaque type de demande puis archivées conformément à la réglementation.

Le Code de l'Urbanisme définit les données personnelles nécessaires à l'instruction des demandes auxquelles les services habilités suivants accèdent en toute confidentialité :

- Les services instructeurs des communes,
- Le Centre instructeur de la Commune de Calais
- Le service Urbanisme & Planification de la Communauté d'Agglomération,
- Les organismes et administrations consultées dans le cadre de l'instruction de la demande d'autorisation d'urbanisme ou de déclaration d'intention d'aliéner,
- Les services de l'État (contrôle de légalité, perception des taxes, l'établissement de statistiques conformément à l'article L. 423-2 du Code de l'Urbanisme).

Pour toute question relative à la protection des données dans la cadre de la téléprocédure ou pour exercer vos droits d'accès, de rectification ou d'opposition aux données vous concernant, il convient de s'adresser à :

Grand Calais Terres & Mers – Service commun RGPD – Délégué à la Protection des Données, 76, boulevard Gambetta, CS 40021, 62101 CALAIS Cedex.

par courrier électronique à dpo@grandcalais.fr

Si après nous avoir contacté vous n'êtes pas satisfait de nos échanges, vous avez la possibilité de faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) via son site internet (<https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>) ou via son adresse postale : CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris cedex 07.

9. TRAITEMENT DES DEMANDES ABUSIVES OU FRAUDULEUSES

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

10. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises au droit français. En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre les parties, les autorités administratives et judiciaires de la ville de Calais pourront être saisies.

Pour toute question relative à l'application des présentes CGU, vous pouvez joindre le Délégué à la Protection des Données (cf. coordonnées ci-dessus).