



# CLICURBA

**Guichet numérique des autorisations d'urbanisme**

---

## **Conditions générales d'utilisation - CGU**

pour la saisine par voie électronique (SVE)  
et le suivi des dossiers électroniques

---

# Sommaire

<b>I. PERIMETRE DU GUICHET.....</b>	<b>3</b>
1. Périmètre du guichet .....	3
2. Catégories d’usagers ciblés .....	3
<b>II. DROITS ET OBLIGATIONS.....</b>	<b>3</b>
1. Droits et obligations de la collectivité .....	3
2. Droits et obligations de l’usager .....	3
<b>III. FONCTIONNEMENT DU TELESERVICE.....</b>	<b>4</b>
1. Mode d’accès.....	4
2. Disponibilité.....	4
3. Fonctionnement du téléservice .....	5
4. Spécificités techniques.....	5
5. Traitement des Accusés d’Enregistrement Electronique (AEE) et des Accusés de Réception Electronique (ARE).....	6
<b>IV. TRAITEMENT DES DONNEES.....</b>	<b>6</b>
1. Traitement des données à caractères personnel .....	6
2. Traitement des données abusives, frauduleuses .....	8
<b>V. ACCEPTATIONS ET ENTREE EN VIGUEUR DES CGU.....</b>	<b>8</b>
1. Acceptation de l’usager .....	8
2. Entrée en vigueur des CGU .....	9
<b>VI. TEXTES DE REFERENCE.....</b>	<b>9</b>

## I. PERIMETRE DU GUICHET

### 1. Périmètre du guichet

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme accessible via l'URL <https://clicurba.ivry94.fr> 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.

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 :

- ✓ à la Modernisation de l'Action Territoriale, qui contribue à simplifier les démarches administratives des usagers,
- ✓ au décret d'application n° 2016-1411 du 20/10/2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique.

### 2. Catégories d'usagers ciblés par le guichet dématérialisé

Par usager, il convient d'entendre les usagers "particuliers", les usagers "professionnels" et les associations.

## II. DROITS ET OBLIGATIONS

### 1. Droits et obligations de la collectivité

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de ce téléservice afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif. Elle s'engage à mettre tout en œuvre pour informer les usagers sur le téléservice qu'elle met en place et de toute évolution concernant ce téléservice.

Par contre, 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.

### 2. Droits et obligations de l'utilisateur

L'utilisateur du téléservice peut, de plein droit, saisir l'administration sur toute question concernant le guichet numérique dès lors qu'il s'est authentifié auprès de celle-ci (cf. gestion des données personnelles). En contrepartie, il s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour. Dans l'hypothèse inverse, l'administration se réserve le droit de suspendre ou de résilier la démarche effectuée sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Par ailleurs, 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.

- ✓ déclare bien connaître internet, ses caractéristiques, ses limites et dangers.

Ainsi, la responsabilité de la ville d'Ivry-sur-Seine ne peut être engagée pour toute perte de données, virus, anomalies informatiques ou dommages affectant son ordinateur qui ne seraient pas causés directement par le téléservice.

Il est aussi 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.

### III.FONCTIONNEMENT DU TELESERVICE

#### 1. Mode d'accès

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme est disponible depuis le portail de la commune d'Ivry-sur-Seine à l'adresse suivante : <https://www.ivry94.fr> ou directement via l'URL <https://clicurba.ivry94.fr>

Le GNAU nécessite une authentification valide pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers avec une adresse électronique (cf. Gestion des données personnelles).

Les modes d'authentification autorisés sont :

- ✓ **Une authentification par le biais de France Connect** (fortement recommandée par la collectivité): Dans ce cas, la sécurité des données et de la connexion est gérée par France Connect qui indiquera la marche à suivre à la première connexion et demandera ensuite un identifiant et un mot de passe selon le service public choisi par l'utilisateur (voir politique de gestion des données de France Connect).
- ✓ **Une authentification directe via le portail GNAU** : L'utilisateur doit alors choisir un mot de passe composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. L'identifiant de l'utilisateur est son adresse mail. 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 et s'engage plus généralement à en préserver la confidentialité.

#### 2. Disponibilité

La collectivité s'astreint à une obligation de moyens pour permettre la continuité et l'accessibilité du service. Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24.

Cependant l'hébergeur se réserve 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 message est alors affiché mentionnant cette indisponibilité.

Le mode d'accès au téléservice peut se décomposer selon les 2 niveaux suivants : "Normal" (disponibilité 7 jours

sur 7 et 24h sur 24) ou "Suspension temporaire" (maintenance) jusqu'au « jj/mm/aaaa ».

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. Fonctionnement du téléservice

Pour utiliser ce service, l'utilisateur :

- ✓ fournit une adresse électronique valide (cf. gestion des données personnelles)
- ✓ remplit en ligne pour les démarches qui le nécessitent, le formulaire Cerfa qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet 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.

Les démarches suivantes sont accessibles sur le guichet en ligne et nécessitent l'utilisation d'un Cerfa (les références ci-dessous sont susceptibles d'être modifiées):

- ✓ CU - Certificat d'urbanisme d'information ou opérationnel (13410),
- ✓ DP - Déclaration préalable (13702, 13703, 13404, 13702),
- ✓ PD – Permis de démolir sans construction (13405),
- ✓ DIA – Déclaration d'intention d'aliéner ou demande d'acquisition d'un bien soumis à l'un des droits de préemption prévus par le code de l'urbanisme (10072),
- ✓ DCC - Déclaration de cession de fonds de commerce (13644)

Une fois la démarche effectuée, le service en ligne affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que l'utilisateur puisse les vérifier et les confirmer. La confirmation et la transmission de la demande par ce dernier vaut signature.

Il est également possible de faire des demandes de notes de renseignement d'urbanisme en ligne via le lien suivant : <https://qnau19.operis.fr/ivrysurseine/nruweb/> ou directement sur la pastille « RU », (page d'accueil de la plateforme) Cette démarche ne nécessite aucune création de compte.

### 4. Spécificités techniques

Afin de garantir un bon fonctionnement du service, il est conseillé d'utiliser un navigateur à jour. Si l'utilisateur rencontre des problèmes, il peut vérifier la mise à jour de son navigateur, en utilisant, par exemple le site <https://browser-update.org/fr/update.html>.

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

Formats des pièces	Taille max	Formats d'impression
PDF	10 Mo / doc	A4 et A3

En cas de fichiers de très grosse taille, le pétitionnaire doit prendre contact préalablement avec le service instructeur.

## **5. Traitement des Accusés d'Enregistrement Electronique (AEE) et des Accusés de Réception Electronique (ARE)**

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. S'il 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

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, l'**accusé de réception** (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,
- ✓ si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en en précisant les conditions.

**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.

Après 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.

## **IV. TRAITEMENT DES DONNEES**

### **1. Traitement des données à caractères personnel**

Conformément à la [LOI n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers](#) et aux libertés et au [Règlement Général sur la Protection des Données \(UE\) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD »](#) :

les usagers communiquent de façon volontaire leurs données personnelles dans « [https:// clicurba.ivry94.fr](https://clicurba.ivry94.fr) » pour **accéder aux fonctionnalités du guichet en ligne** (Demander à réaliser des travaux ; prendre connaissance des règles d'urbanisme ou se renseigner sur la faisabilité d'un projet, Informer la commune d'une vente ou d'une cession...) et pour **permettre à la collectivité de répondre aux demandes d'autorisation d'urbanisme**. Les données contenues dans les Cerfas sont susceptibles d'être consultées sur place par toute personne qui en fait la demande après décision sur le dossier.

La nature facultative ou obligatoire des données à communiquer à la collectivité est indiquée aux internautes

dans les recommandations méthodologiques au sein de l'application et sur les différents supports proposés par les services de la direction du développement urbain (site internet...).

Pour les particuliers, les données obligatoires sont : les nom, prénom, genre, adresse postale et électronique, date et lieu de naissance en plus des informations attendues pour le bon déroulement des démarches engagées via le guichet en ligne (Information normées dans les Cerfa).

L'accès aux fonctionnalités en ligne implique dans tous les cas l'utilisation d'une adresse de messagerie pour permettre l'authentification de l'utilisateur (cf. Modes d'accès). Cette adresse pourra aussi être utilisée par la collectivité pour les échanges dématérialisés avec l'utilisateur et les envois de réponse.

**La ville d'Ivry-sur-Seine est co-responsable des traitements effectués sur les données personnelles** recueillies dans le cadre du guichet numérique, avec l'ensemble des acteurs exerçant un rôle dans l'instruction des autorisations d'urbanisme. Il s'agit des partenaires suivants : *Agence Régionale de Santé ; Architectes des Bâtiments de France ; Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris ; Enedis ; Service Etablissement Recevant du Public - Immeubles Grandes Hauteurs ; Direction des Transports du Conseil Départemental ; Inspection des Installations classées pour la protection de l'environnement ; Inspection Générale des Carrières ; Sous-Commission Départementale d'Accessibilité aux Personnes Handicapées*).

**Ces données pourront faire l'objet d'un traitement physique et numérique par la collectivité et ses partenaires**, à l'exclusion de toute utilisation à des fins commerciales ou en dehors du cadre prévu par la réglementation en vigueur.

Au sein de la collectivité, le **traitement** de ces informations dans le cadre de l'instruction des autorisations d'urbanisme est **réservé aux agents habilités des services concernés** de la direction de l'urbanisme de la ville d'Ivry-sur-Seine ; Dans le cadre de la maintenance du guichet, les services habilités de la direction des systèmes d'information sont susceptibles d'avoir accès exceptionnellement aux données personnelles enregistrées par les utilisateurs.

La ville d'Ivry-sur-Seine, s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles qu'elle traite et à ne pas les transférer en dehors de l'Union Européenne.

**Ces données seront conservées en base active** ( <https://www.cnil.fr/fr/les-durees-de-conservation-des-donnees> ) sur le territoire français, pendant le temps nécessaire à la délivrance des autorisations et jusqu'à la fin des travaux puis pour consultation sur demande jusqu'à archivage définitif des dossiers à des fins de conservation patrimoniale dans le respect des règles prescrites par les archives de France.

Dans le Guichet Numérique, les données sont conservées pendant une durée 3 ans.

Comme spécifié précédemment **le traitement des autorisations d'urbanisme implique aussi la transmission** des données personnelles contenues dans le Cerfa :

- ✓ à toute personne en faisant la demande,
- ✓ sont susceptibles d'être transmis aux partenaires habilités, co-responsables de traitement et sous-traitants

(voir ci-dessus),

- ✓ Les données sont également susceptibles d'être traitées par les autorités publiques en charge de l'établissement des statistiques, dans le cadre de leur mission,
- ✓ Enfin une partie des données collectées est susceptible d'être traitée pour la maintenance et l'hébergement par le sous-traitant en charge de la maintenance de la plateforme : « Opéris ».

Conformément à la réglementation en vigueur, **les utilisateurs ont des droits** : droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition pour des motifs légitimes, ou d'effacement des données personnelles qui les concernent.

**De façon générale, vous pouvez obtenir des informations complémentaires** en consultant la page dédiée au RGPD sur le site de la ville (<https://www.ivry94.fr/1023/gestion-des-donnees-personnelles-rgpd.html>) et exercer vos droits en sollicitant le délégué à la protection des données de la ville d'Ivry-sur-Seine par mail : [DPD@ivry94.fr](mailto:DPD@ivry94.fr) ou par voie postale en vous adressant au responsable de traitement, à l'adresse suivante : Monsieur le Maire, Hôtel de Ville d'Ivry-sur-Seine, esplanade Georges Marrane, 94205 Ivry-sur-Seine Cedex.

La collectivité vous informe également que vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : CNIL.fr

## 2. Traitement des données abusives, frauduleuses

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

Il ne s'applique pas non plus aux envois contenant des propos injurieux ou dénués de clarté quant à l'objet de la demande.

Toute utilisation frauduleuse du service pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

## V. ACCEPTATIONS ET ENTREE EN VIGUEUR DES CGU

### 1. Acceptations de l'utilisateur

L'utilisation du service est strictement conditionnée à l'acceptation par l'utilisateur authentifié du traitement sécurisé de ses données personnelles et des présentes conditions générales d'utilisation.

- Je consens à l'usage et à l'exploitation des données fournies aussi largement que le nécessite le traitement de la demande formulée dans le cadre du guichet électronique.
- «J'ai pris connaissance des conditions générales d'utilisation du guichet numérique : je les accepte et je prends note qu'en cas de non- respect, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par l'administration ».

## 2. Entrée en vigueur des CGU

Les dispositions du présent règlement entre en vigueur pour les usagers de la collectivité et des établissements publics administratifs qui en dépendent, à compter de la mise en service du guichet en ligne.

## VI. TEXTES DE REFERENCE

- ✓ 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,
- ✓ 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
- ✓ Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD »
- ✓ LOI n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers
- ✓ 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
- ✓ Circulaire N° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE