



# 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

**Ville d'Ivry-sur-Seine**

Mai 2026

## Sommaire

<b><i>I. Périmètre du guichet</i></b> .....	<b>3</b>
1. Périmètre du guichet .....	3
2. Catégories d’usagers ciblés .....	3
<b><i>II. Droits et obligations</i></b> .....	<b>3</b>
1. Droits et obligations de la collectivité .....	3
2. Droits et obligations de l’usager .....	3
<b><i>III. Fonctionnement du téléservice</i></b> .....	<b>4</b>
1. Mode d’accès .....	4
2. Disponibilité .....	4
3. Fonctionnement du téléservice.....	4
4. Spécificités techniques .....	5
5. Traitement des accusés d’enregistrement électronique (AEE) et des accusés de réception électronique (ARE) .....	5
6. Procédure de traitement des dossiers .....	6
7. Dispositions temporaires.....	6
<b><i>IV. Traitement des données</i></b> .....	<b>7</b>
1. Traitement des données à caractère personnel .....	7
2. Traitement des données abusives ou frauduleuses .....	7
<b><i>V. Entrée en vigueur des CGU</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>VI. Archivage et valeur probante</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>VII. Propriété intellectuelle</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>VIII. Sanctions</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>IX. Textes de référence</i></b> .....	<b>8</b>

## I. Périmètre 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 octobre 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 octobre 2016, relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique.

### 2. Catégories d'usagers ciblés

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 le concernant.

En revanche, 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 et 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 ses 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 l'ordinateur de l'utilisateur 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 téléservice

#### 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 <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 de suivi des dossiers, avec une adresse électronique (cf. gestion des données personnelles).

Les modes d'authentification autorisés sont :

- **Authentification par le biais de FranceConnect** (fortement recommandée par la collectivité) : la sécurité des données et de la connexion est gérée par FranceConnect, 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 FranceConnect).
- **Authentification directe via le portail GNAU** : l'utilisateur doit choisir un mot de passe composé de douze caractères ou plus comprenant au moins un chiffre, une majuscule, une minuscule et un caractère spécial. L'identifiant est l'adresse électronique de l'utilisateur. Le mot de passe doit être choisi de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers, et l'utilisateur s'engage 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 24 heures sur 24.

Cependant, la collectivité ou l'éditeur se réservent la faculté de faire évoluer, de modifier ou 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 se décompose selon deux niveaux : « Normal » (disponibilité 7j/7 et 24h/24) ou « Suspension temporaire » (maintenance). 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 correspondant au type de demande accessible sur le guichet, et le valide en y joignant les pièces obligatoires nécessaires au traitement de sa demande 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, sauf pour la Note de Renseignements d'Urbanisme (qui constitue un simple document d'information et ne peut en aucun cas être considérée comme une autorisation administrative ni un certificat d'urbanisme) :

- RU – Note de Renseignements d'Urbanisme
- CU – Certificat d'Urbanisme d'information ou opérationnel
- DP – Déclaration Préalable (aménagement ou construction)
- PD – Permis de Démolir
- 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
- DCC – Déclaration de Cession de fonds de Commerce
- PCMI – Permis de Construire Maison Individuelle
- PC – Permis de Construire
- PA – Permis d'Aménager

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 valent signature.

#### 4. Spécificités techniques

Afin de garantir un bon fonctionnement du service, il est conseillé d'utiliser un navigateur à jour. En cas de problème, l'utilisateur peut vérifier la mise à jour de son navigateur via le site <https://browser-update.org/fr/update.html>.

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

Formats des pièces	Taille max.	Formats d'impression
PDF, JPG, JPEG, PNG	40 Mo/doc (PC et PA) – 10 Mo/doc (autres)	A4 et A3

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

Il est préconisé de transmettre les plans au format PDF natif dans une résolution minimale de 150 dpi. Les formats image de type JPEG et PNG pourront être utilisés pour le volet paysager.

Conformément à l'article R. 474-1 du code de l'urbanisme, chaque pièce du dossier déposée est transmise dans un fichier distinct. Elle doit être exploitable et lisible pour permettre une instruction et un traitement de qualité.

#### 5. Traitement des accusés d'enregistrement électronique (AEE) et des accusés de réception électronique (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.

La date du point de départ du délai d'instruction correspond au jour d'émission de l'AEE, soit au plus tard un jour ouvré après le dépôt électronique de la demande.

L'utilisateur reçoit, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le service instructeur compétent, 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 ;
- si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en précisant les conditions ;
- la date à laquelle une décision implicite naît et la possibilité pour l'utilisateur de se voir délivrer un certificat le cas échéant ;
- la possibilité, durant le premier mois, de demander des pièces complémentaires et de notifier le régime dérogatoire qui s'applique à sa demande.

L'AEE et l'ARE sont envoyés via l'adresse électronique ayant servi à l'identification de l'utilisateur. Ces accusés doivent être conservés par l'utilisateur.

**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 leur réception.

Après réception, dans le délai fixé, de toutes les pièces et informations manquantes, l'administration communique à l'utilisateur ou à son représentant la date limite de délivrance de la décision d'autorisation d'urbanisme.

## 6. Procédure de traitement des dossiers

Pour tout dépôt de dossier en format numérique, le reste de la procédure se fait obligatoirement par voie dématérialisée. Dans le cas où le pétitionnaire souhaite dénoncer la communication électronique et traiter sa demande en format papier (uniquement pour les particuliers), il doit prévenir le secteur instruction avant toute démarche.

Depuis le 1er janvier 2025, à la suite du décret n° 2024-1043 du 18 novembre 2024, le dépôt des dossiers de demandes d'autorisations d'urbanisme est obligatoire en dématérialisé pour les personnes morales.

## 7. Dispositions temporaires

Le service Urbanisme Réglementaire de la ville d'Ivry-sur-Seine, dans l'attente de la dématérialisation complète des services à consulter, peut demander au pétitionnaire un ou plusieurs exemplaires papier permettant l'envoi du dossier aux services extérieurs non équipés pour réceptionner les dossiers par voie dématérialisée.

Les dossiers papier sont à déposer au secteur Renseignements d'urbanisme, Centre administratif Denise Millérioux, 37 rue Saint-Just, 2ème étage, aux horaires d'ouverture des permanences

d'accueil, ou par voie postale à l'adresse : Mairie d'Ivry-sur-Seine, Service Urbanisme Réglementaire, Esplanade Georges Marrane, 94205 Ivry-sur-Seine cedex.

## IV. Traitement des données

### 1. Traitement des données à caractère personnel

La ville d'Ivry-sur-Seine (responsable de traitement) collecte et traite vos données personnelles pour vous permettre d'**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 **répondre aux demandes d'autorisation d'urbanisme** dans le cadre de ses missions d'intérêt public.

Le recueil des données marquées d'un astérisque (\*) est obligatoire. Les données collectées au moment de la création du compte (statut, données d'identité et contact) seront automatiquement réutilisées dans les Cerfa générés au fil de l'utilisation du guichet.

Vous pouvez en savoir plus sur le traitement de vos données sur la page RGPD du site de la Ville (<https://www.ivry94.fr/1023/gestion-des-donnees-personnelles-rgpd.htm>) ou exercer vos droits auprès du délégué à la protection des données de la ville d'Ivry-sur-Seine : [DPD@ivry94.fr](mailto:DPD@ivry94.fr).

### 2. Traitement des données abusives ou 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. 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 de la mise en service du guichet en ligne.

## VI. Archivage et valeur probante

La ville d'Ivry-sur-Seine 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 Ville, afin de leur conférer une valeur légale.

## VII. Propriété intellectuelle

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la ville d'Ivry-sur-Seine 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 ville d'Ivry-sur-Seine, 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 à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu.

## VIII. Sanctions

Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure lui semblant adéquate à l'encontre de tout usager contrevenant 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.

## IX. Textes de référence

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN)
- Code général des collectivités territoriales
- Code des relations entre le public et l'administration, articles L. 112-2 et suivants
- Ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et 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
- 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 relatif 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
- Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)
- 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 EPCI
- Circulaire n° NOR ARCB1711345C relative à la mise en œuvre de la SVE
- Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifiée à l'article L. 423-3 du code de l'urbanisme

- Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalités 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
- Décret n° 2024-1043 du 18 novembre 2024 relatif à l'obligation de dématérialisation des demandes d'autorisations d'urbanisme pour les personnes morales (applicable depuis le 1er janvier 2025)