

Téléprocédure de dépôt et de suivi de dossier des autorisations d'urbanisme définies comme les autorisations du droit des sols (ADS) et les déclarations d'intention d'aliéner (DIA).

Conditions générales d'utilisation – CGU

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

Table des matières

1. Définition

2. Objet et champ d'application de la téléprocédure

- 2.1. Dispositions générales et réglementaires
- 2.2. Périmètre de la téléprocédure

3. Fonctionnement du service

- 3.1. Saisine et authentification
- 3.2. Formalités de dépôt d'une demande d'autorisation d'urbanisme
 - 3.2.1. Prérequis et spécificités techniques
 - 3.2.2. Traitement des Accusés d'Enregistrement Électronique (AEE) et des Accusés de Réception Électronique (ARE)
- 3.3. Échanges relatifs à la demande entre l'utilisateur et l'administration

4. Droits et obligations de l'administration

- 4.1. Effectivité du service
- 4.2. Disponibilité du service
- 4.3. Évolution du service et des CGU

5. Droits et obligations de l'utilisateur

6. Traitement des données à caractère personnel

- 6.1. Droit d'accès et de rectification des données par l'utilisateur
- 6.2. Conservation, sauvegarde et sécurité des données

7. Abus et fraudes

8. Droit applicable et règlement des litiges

Conditions générales d'utilisation – CGU - résumé technique

La téléprocédure <https://eservices.nantesmetropole.fr/urbanisme> concerne les 24 communes de Nantes Métropole et devient le canal unique de dépôt. Toute autre formalité de dépôt dématérialisée est réputée non recevable.

<https://eservices.nantesmetropole.fr/urbanisme> permet le dépôt dématérialisé des

- o Certificat d'urbanisme
- o Déclaration préalable
- o Permis de construire y compris ERP (Pièces 39 et 40), IGH
- o Permis de démolir
(Seules les communes de Bouaye, Carquefou, La Chapelle sur Erdre, Nantes, Orvault, Indre, Le Pellerin et Rezé ont maintenu par délibération les travaux de démolition soumis à Permis de démolir) – cf. page 14 du PLUm.
- o Permis d'aménager
- o Déclaration d'intention d'Aliéner (DIA)
- o Déclaration de cession *(uniquement sur le centre historique nantais)*
- o Demandes d'alignement (DA)
- o Déclaration préalable d'enseigne (DPE)
- o Autorisation préalable d'enseigne (APE)
- o Autorisation de Travaux (ERP) , appelée AT simple adossée ou non à une Déclaration Préalable Construction (DPC)

Basse-Goulaine	44009
Bouaye	44018
Bouguenais	44020
Brains	44024
Carquefou	44026
Couéron	44047
Indre	44074
La Chapelle-sur-Erdre	44035
La Montagne	44101
Le Pellerin	44120
Les Sorinières	44198
Mauves-sur-Loire	44094
Nantes	44109
Orvault	44114
Rezé	44143
Saint-Aignan-Grandlieu	44150
Saint-Herblain	44162
Saint-Jean-de-Boiseau	44166
Saint-Léger-les-Vignes	44171
Saint-Sébastien-sur-Loire	44190
Sainte-Luce-sur-Loire	44172
Sautron	44194
Thouaré-sur-Loire	44204
Vertou	44215

Sur les cas d'un PC ERP et IGH ou d'une AT ERP adossée ou non à une Déclaration préalable, la collectivité se réserve le droit de demander 3 exemplaires complémentaires de dossier en format papier pour permettre l'instruction du dossier. Lien <https://eservices.nantesmetropole.fr/faq-services?faqId=19077584> / renseignement : sun@nantesmetropole.fr

Mode opératoire :

- 1 – l'utilisateur crée un compte sur <https://eservices.nantesmetropole.fr/urbanisme>
 - 2 – l'utilisateur renseigne les informations inhérentes à sa demande et dépose les pièces du dossier dans des fichiers distincts,
 - 3 – Les formats PDF sont privilégiés pour les plans offrant ainsi une bonne compréhension/instruction du dossier,
 - 4 – dans le cas où les pièces déposées ne permettraient pas une instruction de la demande, les services ne pourront produire que des incomplets avec un impact sur les délais d'instruction. Il est conseillé de s'assurer de la bonne qualité/lisibilité des pièces déposées auprès des services instructeurs des communes,
 - 5 – chaque pièce ne dépasse pas 40 Mo,
 - 6 – les accusés d'enregistrement électronique (AEE), accusés de réception électronique (ARE) et notifications d'instructions du dossier (incomplétude, décision) du dossier sont à conserver par l'utilisateur.
 - 7 – En cas de doute sur le statut de son dossier (absence de décision, retour du service instructeur), les usagers surveilleront la présence de ces notifications dans le répertoire indésirable de leur messagerie électronique
 - 8 – L'utilisateur vérifiera le statut de son dossier auprès du service urbanisme avant tout démarrage de travaux.
- Lien <https://eservices.nantesmetropole.fr/faq-services?faqId=19077584>

1. Définition

La téléprocédure de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme - [définies comme les autorisations du droit des sols \(ADS\) et les déclarations d'intention d'aliéner \(DIA\)](#)- est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration et l'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.

2. Objet et champ d'application de la téléprocédure

2.1. Dispositions générales et réglementaires

La téléprocédure de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme est à disposition de toute personne physique ou morale souhaitant adresser une demande d'autorisation d'urbanisme pour un projet d'urbanisme situé sur le territoire d'une des 24 communes de Nantes Métropole.

Basse-Goulaine	44009
Bouaye	44018
Bouguenais	44020
Brains	44024
Carquefou	44026
Couëron	44047
Indre	44074
La Chapelle-sur-Erdre	44035
La Montagne	44101
Le Pellerin	44120
Les Sorinières	44198
Mauves-sur-Loire	44094
Nantes	44109
Orvault	44114
Rezé	44143
Saint-Aignan-Grandlieu	44150
Saint-Herblain	44162
Saint-Jean-de-Boiseau	44166
Saint-Léger-les-Vignes	44171
Saint-Sébastien-sur-Loire	44190
Sainte-Luce-sur-Loire	44172
Sautron	44194
Thouaré-sur-Loire	44204
Vertou	44215

Liste de communes de Nantes Métropole

La téléprocédure disponible sous <https://eservices.nantesmetropole.fr/urbanisme> s'inscrit dans le cadre réglementaire ci-dessous énoncé :

- o Article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifié l'article L.423-3 du code de l'urbanisme ;
- o Articles L.112-7 et suivant du code des relations entre le public et l'administration (CRPA) ;
- o 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 ;
- o Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme ;
- o 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.

2.2. Périmètre de la téléprocédure

Offre de service

L'utilisation de la téléprocédure est gratuite . Tout dépôt électronique est fait obligatoirement via ce service sur le territoire d'une des 24 communes de Nantes Métropole. Ainsi, toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen, concernant une demande couverte par la téléprocédure, ne serait par conséquent pas être prise en compte.

L'utilisation de la téléprocédure est facultative pour les personnes physiques.

L'utilisation de la téléprocédure est obligatoire pour les personnes morales (Art.R-423-2-1 du code de l'urbanisme)

Périmètre de la téléprocédure

Le périmètre fonctionnel de la téléprocédure englobe l'ensemble des étapes de la procédure comprenant le dépôt et les échanges ultérieurs avec l'utilisateur.

Les CGU décrivent le fonctionnement normal et régulier de la téléprocédure. L'administration se réserve néanmoins le droit de procéder autrement notamment en cas d'indisponibilité du service.

Demandes concernées

- o Certificat d'urbanisme
- o Déclaration préalable
- o Permis de construire y compris ERP (Pièces 39 et 40), IGH
- o Permis de démolir

(Seules les communes de Bouaye, Carquefou, La Chapelle sur Erdre, Nantes, Orvault, Indre, Le Pellerin et Rezé ont maintenu par délibération les travaux de démolition soumis à Permis de démolir) – cf. page 14 du PLUm.

- o Permis d'aménager
- o Déclaration d'intention d'Aliéner (DIA)
- o Déclaration de cession (*uniquement sur le centre historique nantais*)
- o Demandes d'alignement (DA)
- o Déclaration préalable d'enseigne (DPE)
- o Autorisation préalable d'enseigne (APE)
- o Autorisation de Travaux (ERP) , appelée AT simple adossée ou non à une Déclaration Préalable Construction (DPC)

Sur les cas d'un PC ERP et IGH ou d'une AT ERP adossée ou non à une Déclaration préalable, la collectivité se réserve le droit de demander 3 exemplaires complémentaires de dossiers en format papier pour permettre l'instruction du dossier. Lien <https://eservices.nantesmetropole.fr/faq-services?faqId=19077584> / renseignement : sun@nantesmetropole.fr

Langue

L'usage de la langue française est obligatoire.

3. Fonctionnement du service

3.1. Saisine et authentification

Depuis <https://eservices.nantesmetropole.fr/urbanisme>, l'utilisateur créé un compte spécifique en complétant les renseignements demandés.

Son identification se fait à l'aide d'une adresse électronique, qui doit être valide et opérationnelle tout au long de la procédure. L'adresse de messagerie électronique sera utilisée par la commune pour notifier à l'utilisateur qu'un document est à sa disposition dans son espace personnel.

L'authentification peut être réalisée également par le compte certifié France CONNECT de l'utilisateur.

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

3.2.1. Prérequis et spécificités techniques

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

La connexion s'établit sur la base d'un protocole de communication sécurisé (https)

Chaque type de pièce du dossier déposé sera transmise dans un fichier distinct (ex : DP1 pour le plan de situation, DP2 pour le plan de masse, DP6 pour l'insertion graphique, etc.). Le non respect de cette procédure entraînera une incomplétude du dossier.

Les formats acceptés pour l'ensemble des documents versés pourront être au format PDF, JPEG et PNG.

Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. L'ensemble des pièces doivent permettre la bonne instruction du dossier.

Ainsi, les plans seront transmis au format PDF natif dans une résolution minimale de 150 dpi. Les formats « image » de type JPEG et PNG pourront être utilisés pour exprimer le volet paysager.

Le volume maximal de chaque fichier est limité à 40 méga-octets (Mo) ; l'ensemble du dossier constitutif de la demande ne dépassera pas 200 Mo.

Dans l'hypothèse de fichier de très grande taille, l'utilisateur contactera préalablement le service de la commune afin de prendre les dispositions nécessaires :

- il pourra être recommandé à l'utilisateur de scinder le fichier ;
- il pourra être sollicité de l'utilisateur un envoi postal en vertu du droit de saisine par voie électronique (Articles L.112-8 à L.112-10 du CRPA).

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

Les modalités d'accusé de réception des demandes d'autorisation d'urbanisme se font en trois temps :

o l'envoi d'un accusé d'envoi électronique

L'accusé d'envoi électronique a une valeur informative. Il prévient le requérant que son dossier a été transmis et qu'un accusé d'enregistrement électronique (AEE) sera transmis sous 1 jour ouvré et qu'un accusé de réception électronique (ARE) sera transmis sous 10 jours ouvrés.

o l'envoi d'un accusé d'enregistrement électronique (AEE) ;

L'accusé d'enregistrement électronique (AEE) acte l'heure et le jour de réception du dossier au sein du téléservice urbanisme. Il est adressé à l'utilisateur dans le délai d'un jour ouvré à compter de la réception. 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.

o l'envoi d'un accusé de réception électronique (ARE) dans un délai de 10 jours ouvrés.

L'accusé de réception électronique (ARE) contient les mentions suivantes :

- Le numéro d'enregistrement
- La date de dépôt
- La date à laquelle une décision implicite interviendra 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 notifier le régime dérogatoire qui s'applique à sa demande
- Les coordonnées du service chargé du dossier

En l'absence de réception de l'accusé d'enregistrement électronique (AEE) dans un délai d'un jour ouvré, ou d'un accusé de réception électronique (ARE) dans un délai de 10 jours ouvrés, l'utilisateur contactera le service de la commune.

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

L'accusé d'enregistrement électronique et l'accusé de réception électronique sont envoyés via l'adresse électronique ayant servi à l'identification pour établir la demande de l'utilisateur. Ces accusés doivent être conservés par l'utilisateur. Les utilisateurs surveilleront la présence de ces notifications dans le répertoire indésirable de leur messagerie électronique

3.3. Échanges relatifs à la demande entre l'utilisateur et l'administration

La téléprocédure permet à l'utilisateur de suivre l'état d'avancement de son dossier et d'échanger avec l'administration. L'utilisateur reçoit des notifications sur son adresse électronique qui l'invite à se rendre sur son espace personnel.

Le service de la commune en charge du dossier se réserve néanmoins le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai, à la communication des arrêtés de décision et notifications à l'intention de l'utilisateur par voie postale.

4. Droits et obligations de l'administration

4.1. Effectivité du service

Nantes Métropole garantit les conditions de mise en œuvre de la téléprocédure afin que le droit de l'utilisateur de saisine par voie électronique soit effectif.

Les utilisateurs seront informés de toute évolution concernant la téléprocédure.

4.2. Disponibilité du service

La téléprocédure est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve d'incident technique dont la commune du lieu de dépôt et Nantes Métropole ne sauraient être tenues responsables. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation. La téléprocédure peut être suspendue sans information préalable ni préavis, notamment pour des raisons de maintenance, de sécurité ou pour tout autre motif jugé impérieux.

En cas d'indisponibilité de la téléprocédure, l'utilisateur pourra effectuer sa démarche par voie papier, notamment pour les situations urgentes.

Pour rappel, la disponibilité de la téléprocédure est intimement liée au principe de la continuité du service public lequel impose un fonctionnement régulier des services publics mais non permanents. Plus précisément, l'administration doit être en mesure d'offrir aux administrés un accès normal au service. Si l'on peut aisément considérer que le fonctionnement normal d'un service numérique est un fonctionnement continu, on ne peut exclure des périodes d'indisponibilité justifiées par une maintenance ou une mise à jour.

4.3. Évolution du service et des CGU

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

5. Droits et obligations de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- o communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec la commune ;
- o ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes ;
- o signaler dans les meilleurs délais à la commune du lieu de dépôt tout incident de sécurité (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus, etc.) qui nécessiterait de suspendre l'utilisation de son compte ou de prendre des précautions particulières ;
- o ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

6. Traitement des données à caractère personnel

Les communes de Nantes Métropole et Nantes Métropole traitent des données à caractère personnel d'utilisateurs et s'engagent de ce fait à respecter les dispositions de la loi informatique et libertés dans sa dernière version modifiée du 20 juin 2018 ainsi que le 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, (ci-après « RGPD »), applicable depuis le 25 mai 2018.

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement informatique réalisé par les 24 communes de Nantes Métropole et Nantes Métropole, sur la base de plusieurs obligations légales, aux fins :

- o d'instruire la demande d'autorisation d'urbanisme,
- o de constituer un espace personnel permettant les échanges entre le demandeur et l'administration, conformément à l'article L. 423-3 du code de l'urbanisme
- o d'établir des statistiques conformément à l'article L. 423-2 du code de l'urbanisme.
- o de procéder à l'affichage réglementaire sur les sites officiels des 24 communes et sur le site officiel des données publiques ouvertes de Nantes Métropole <https://data.nantesmetropole.fr/pages/home/>, conformément aux articles L. 312-1-2 et D. 312-1-3 du Code des relations entre le public et l'administration.

S'agissant en particulier de l'instruction des demandes d'autorisations d'urbanisme, les responsables de traitement sont les Maires des 24 communes de Nantes Métropole, chacun respectivement pour leur commune

Les destinataires de ces données sont :

- o les services instructeurs des communes et de Nantes Métropole,
- o les services consultés,
- o les services en charge de la statistique, de la fiscalité et du contrôle de légalité.

S'agissant de la publication électronique des avis de dépôt et décisions d'urbanisme, les Maires des 24 communes et Nantes Métropole ont conclu un accord de responsabilité conjointe conformément à l'article 26 du RGPD.

Aux termes de cet accord, il a été convenu que seules les données suivantes feraient l'objet d'une publication électronique ou d'un affichage en Mairie : le numéro de dossier, le type de dossier, le code commune, le nom de la commune, la date de dépôt, le détail du projet, la surface plancher, l'adresse des travaux, le type de décision, l'état du dossier, le type de décision, le nom du demandeur uniquement s'il s'agit d'une personne morale, le nom de la société / architecte.

Les données traitées font l'objet d'une publication électronique pendant le temps de l'instruction du dossier, puis durant deux mois à compter de la décision, avant d'être supprimées de la plateforme d'Open data.

6.1. Droit d'accès et de rectification des données par l'utilisateur

L'utilisateur de la téléprocédure bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et/ou de limitation ainsi que d'un droit de fixer des directives sur le sort de ses données après sa mort qu'il est possible d'exercer en contactant le délégué à la protection des données de la commune du lieu du dépôt de la demande. Le droit à l'effacement ne s'applique pas ici dès lors que les données transmises sont soumises à des obligations de conservation légale et d'archivage.

Nom Commune		délégué à la protection des données
Basse-Goulaine	44009	dpd@basse-goulaine.fr
Bouaye	44018	dsf@bouaye.fr
Bouguenais	44020	rgpd-dpd@ville-bouguenais.fr
Brains	44024	dgs@mairie-brains.fr
Carquefou	44026	ac.lebec@mairie-carquefou.fr
Couëron	44047	dpd@mairie-coueron.fr
Indre	44074	urbanisme@indre44.fr
La Chapelle-sur-Erdre	44035	demat.urba@lachapellesurerdre.fr
La Montagne	44101	dpd@ville-lamontagne.fr
Le Pellerin	44120	dpo@ville-lepellerin.fr
Les Sorinières	44198	l.bourre@ville-sorinieres.fr
Mauves-sur-Loire	44094	xavier.deshayes@mauvessurloire.fr
Nantes	44109	dpd@mairie-nantes.fr
Orvault	44114	dpd@mairie-orvault.fr
Rezé	44143	dpd@mairie-reze.fr
Saint-Aignan-Grandlieu	44150	dpo@saql.fr
Saint-Herblain	44162	dpo@saint-herblain.fr
Saint-Jean-de-Boiseau	44166	david.warion@saintjeandeboiseau.fr
Saint-Léger-les-Vignes	44171	rgpd@slv44.fr
Saint-Sébastien-sur-Loire	44190	dpo@saintsebastien.fr
Sainte-Luce-sur-Loire	44172	dpo@sainte-luce-loire.com
Sautron	44194	dpd@sautron.fr
Thouaré-sur-Loire	44204	dpo@mairie-thouare.fr
Vertou	44215	dpd@mairie-vertou.fr

Le délégué à la protection des données de Nantes dpd@mairie-nantes.fr sera en copie de cette saisine auprès de la commune. Toute personne concernée qui ne serait pas satisfaite des réponses apportées dans le cadre de cette saisine peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

6.2. Conservation, sauvegarde et sécurité des données

Les données collectées seront conservées conformément à la réglementation en vigueur en matière d'archivage au sein d'un système d'archivage électronique (SAE).

Les responsables de traitement prennent toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données personnelles, et notamment au moment de leur collecte, durant leur transmission et leur conservation, afin d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

7. Abus et fraudes

Les demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractères frauduleux susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information ne feront pas l'objet de récépissés par la commune du lieu de dépôt de la demande, conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

L'administration 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 Conditions Générales d'Utilisation. Ces mesures peuvent comprendre notamment un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

Pour rappel, toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-6 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende.

8. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.