

AIX-MARSEILLE-PROVENCE METROPOLE

Conditions générales d'utilisation : téléservice de dépôt en ligne des demandes relatives à l'urbanisme

V.5 – Mise à jour du 15/02/2024

1) Contexte réglementaire et définitions

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation du service de dépôt et de suivi des demandes relatives à l'urbanisme sur le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme de Aix-Marseille-Provence Métropole.

La téléprocédure « <https://mamp.geosphere.fr/guichet-unique/> » est un service accessible depuis le site internet de Aix-Marseille-Provence Métropole qui permet le dépôt et le suivi en ligne des demandes relatives à l'urbanisme.

Ce service est dénommé ci-après « téléservice ».

Ce téléservice est un téléservice au sens de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA) et de 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.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 nommé ci-dessus, **les présentes conditions générales d'utilisation s'imposent à tout utilisateur usager de ce téléservice.**

L'utilisation du téléservice est gratuite.

Ce téléservice s'adresse à toute personne civile, entreprise privée, service public ou association ayant un besoin de déposer une demande relative à l'urbanisme auprès des services administratifs compétents de la collectivité concernée par la demande. La collectivité fait obligatoirement partie du territoire de Aix-Marseille-Provence Métropole. La demande peut être déposée par le(s) bénéficiaire(s) direct(s) ou par une personne dûment mandatée pour cette action.

Le déposant de la demande est dénommé ci-après « l'utilisateur ».

2) Objet du service

Le téléservice permet à un usager de déposer en ligne des demandes d'autorisations d'urbanisme, de suivre l'avancement de son dossier et de consulter à tout moment, les pièces qu'il a déposées, sur des communes du territoire de Aix-Marseille-Provence Métropole.

Conditions générales d'utilisation : téléservice de dépôt en ligne des demandes relatives à l'urbanisme

V.5 - Mise à jour du 15/02/2024

Depuis le 01/01/2022, **le téléservice est la seule voie de saisine électronique possible pour ce type de dépôt en ligne sur le territoire de Aix-Marseille-Provence Métropole. Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen ne saurait être prise en compte**

Ce guichet numérique est ouvert pour les Autorisations des Droits des Sols des villes suivantes :

- Auriol
- Aurons
- Beaurecueil
- Ceyreste
- Charleval
- Cornillon-Confoux
- Gréasque
- La Barben
- Lamanon
- Lançon de Provence
- La Roque d'Anthéron
- Le Tholonet
- Marignane
- Martigues
- Meyrargues
- Port Saint Louis du Rhône
- Puyloubiers
- Sénas
- Saint-Chamas
- Saint-Estève-Janson
- Saint-Paul-Lez-Durance
- Vernègues

3) Disponibilité et évolution du service

Aix-Marseille-Provence Métropole garantit les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de l'usager de saisine par voie électronique soit effectif.

Le téléservice est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve d'incident technique dont les communes ou Aix-Marseille-Provence Métropole ne sauraient être tenues responsables. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation.

Aix-Marseille-Provence Métropole se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le téléservice pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Une page d'information est alors affichée à l'usager lui mentionnant cette indisponibilité.

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

Conditions générales d'utilisation : téléservice de dépôt en ligne des demandes relatives à l'urbanisme

V.5 - Mise à jour du 15/02/2024

4) Engagements et responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du Service, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, Aix-Marseille-Provence Métropole ou les communes pour le compte desquelles elle instruit se réservent le droit de suspendre ou résilier la démarche administrative, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Les données transmises aux services extérieurs consultés pour les besoins de l'instruction de son dossier, restent de la responsabilité de l'utilisateur, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le téléservice.

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 441-6 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende.

L'utilisateur s'engage à signaler dans les meilleurs délais au service compétent de la commune, 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.

Il s'engage également à ne pas porter atteinte au système de traitement automatisé des données (STAD).

Aix-Marseille-Provence Métropole ou la commune se réservent le droit de prendre toute mesure propre à faire cesser tout comportement qui contreviendrait aux conditions générales d'utilisation.

5) Conditions d'utilisation du téléservice

Les conditions d'utilisation du téléservice sont les suivantes :

- L'usage de la langue française est obligatoire.
- L'utilisation du téléservice requiert une connexion internet et un navigateur internet. Les navigateurs compatibles pour l'usage du service sont les navigateurs du marché dans une version récente et maintenue,
- Les formats admis pour les fichiers des pièces jointes à la demande sont de type PDF, JPG, JPEG et PNG. **Toutefois, le format PDF sera privilégié, notamment pour les plans.** Les formats JPG, JPEG et PNG seront réservés aux photographies.
- Dans la mesure du possible, les plans seront générés nativement au format PDF, tout en veillant à optimiser leur taille. La numérisation et la photographie de plans papier sont à éviter.
- Les fichiers PDF ne doivent pas être verrouillés, ni comporter de commentaires modifiables, ni de couches vectorielles.
- Chaque fichier versé doit être exploitable et lisible pour permettre de réaliser une instruction et un traitement de qualité. Les plans doivent comporter une échelle graphique, de préférence conventionnelle (ex 1/100^{ème})

L'utilisateur transmet chaque pièce **par un fichier distinct dans la rubrique correspondante** identifiée au bordereau des pièces (article R. 474-1 du code de l'urbanisme) ou dans la rubrique « autre ». Cette obligation est applicable à la transmission des pièces initiales ainsi qu'aux pièces complémentaires.

- La taille maximale de chaque fichier joint est fixée à 40 Mo,
- Il est possible de déposer jusqu'à 6 fichiers par pièce,

- Tout fichier déposé contenant un élément malveillant de type virus sera automatiquement écarté et ne sera pas transmis avec la demande,
- En cas de fichier ayant une taille supérieure à la limite imposée ci-dessus, le pétitionnaire peut prendre contact préalablement avec le service instructeur compétent de la commune,
- Tout dépôt d'un dossier sous format numérique impose de déposer également les pièces complémentaires ou modificatives sous format numérique, via la téléprocédure,
- Le CERFA est rempli en ligne lors du dépôt. Il ne doit pas être redéposé avec les pièces du dossier. Si malgré tout un CERFA au format PDF est redéposé, en cas d'informations contradictoires, le service instructeur prendra en compte les données du CERFA saisies en ligne.
- La modification d'un dossier n'est plus possible dès que l'instruction de celui-ci est terminée.

Tout dossier en cours d'instruction, déposé nativement sous format papier, peut faire l'objet d'une demande d'accès dématérialisé (par mail ou courrier) au suivi de son dossier, sous conditions préalables de créer un compte sur le téléservice et de solliciter un code secret qui sera délivré par la commune. Dans ce cas, l'utilisateur s'engage à poursuivre le dépôt de pièces complémentaires ou modificatives sous format numérique uniquement, via la téléprocédure. Il accepte également de fait, de se voir notifier les courriers et arrêtés via la téléprocédure.

6) Demandes prises en charge par le téléservice

Le téléservice permet exclusivement de réaliser le dépôt électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme identifiées ci-après :

- Demande préalable
- Permis de Construire
- Permis de Démolir
- Permis d'Aménager
- Certificat d'Urbanisme
- Enseignes et Publicités selon la Commune.

Conditions générales d'utilisation : téléservice de dépôt en ligne des demandes relatives à l'urbanisme

V.5 - Mise à jour du 15/02/2024

- Les dossiers modificatifs (DP, PC, PA), sous réserve que le dossier initial ait été déposé par voie numérique, ou que le demandeur se crée un accès à ce dossier à partir d'un code secret délivré par la commune.

Le téléservice ne permet pas à ce jour de réaliser le dépôt électronique des demandes d'autorisation d'urbanisme suivantes :

- Le Transfert de permis

Le décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 (annexe 1) exclut à titre définitif les dossiers ERP et IGH de l'obligation de saisine par voie électronique. Les dossiers ERP ou IGH déposés par voie électronique ne sont donc pas acceptés.

7) Modalités d'accès au téléservice

Pour accéder au téléservice et à son espace personnel, l'utilisateur doit s'identifier de manière sécurisée.

S'il est un particulier, l'utilisateur doit créer un compte sur le portail de Aix-Marseille-Provence Métropole.

Selon l'article R112-18 du CRPA, l'utilisateur maintient à jour ses coordonnées pendant la durée de sa démarche. Il s'assure que son adresse mail est valide et opérationnelle à tout moment.

8) Fonctionnement du téléservice

L'utilisateur remplit en ligne les formulaires proposés par le téléservice et joint à sa demande les pièces nécessaires au traitement de sa demande.

A l'issue de la demande, s'affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.

Après confirmation, les formulaires et les documents joints sont transmis au(x) service(s) instructeur(s) compétent(s) de la commune concernée. La confirmation du formulaire récapitulatif par l'utilisateur vaut signature de celui-ci.

La transmission de sa demande est subordonnée à l'acceptation préalable par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation, matérialisée par une case à cocher sur le formulaire récapitulatif.

Suite à la transmission de sa demande, l'utilisateur reçoit (dans un délai maximum de 1 jour ouvré) un accusé d'enregistrement électronique (AEE) de sa demande par mail, à l'adresse de courrier électronique qu'il a fournie pour son compte de connexion. Cet accusé d'enregistrement contient un numéro provisoire d'enregistrement identifiant de façon unique sa demande.

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 la transmission de la demande.

Suite à la réception de sa demande par le service instructeur compétent, l'utilisateur reçoit (dans un délai maximum de 10 jours ouvrés) un accusé de réception électronique (ARE) de sa demande par mail, à l'adresse de courrier électronique qu'il a fournie pour son compte de connexion. Cet accusé de réception contient le numéro de dossier qui sera utilisé pour identifier sa demande et dans tous les échanges qui suivront avec les services administratifs.

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

Cet accusé de réception électronique contient également les mentions suivantes :

- La date de dépôt (rappel)
- La date à laquelle une décision implicite naîtra 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

Remarque : en l'absence de réception de l'ARE ou, le cas échéant de l'AEE, il est recommandé à l'utilisateur de contacter le service compétent de la commune.

9) Échanges relatifs à la demande entre l'utilisateur et l'administration

Lors du dépôt de sa demande, l'utilisateur consent expressément à échanger électroniquement avec l'administration.

Toutefois, l'administration se réserve le droit de procéder aux notifications d'incomplet, de majoration de délai et à la communication des arrêtés de décision, à l'intention du demandeur par voie postale conformément à l'article L.112-14 du CRPA.

Si au cours de sa démarche, l'utilisateur ne souhaite plus bénéficier du procédé électronique pour ses échanges avec l'administration, il en informe le service compétent de la commune par voie électronique dans un délai de préavis de 3 mois.

10) Traitement des données à caractère personnel

La Métropole Aix-Marseille-Provence a mis en place un service mutualisé permettant le dépôt et le suivi des demandes relatives à l'urbanisme sur les territoires des communes membres nommé Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme.

La base légale de ce traitement est l'obligation légale, prévue dans le Code de l'Urbanisme.

Les données des usagers qui sont collectées lors de la création du compte sur le guichet numérique sont des données d'identification (nom, prénom, email et login, mot de passe).

Les données des usagers qui sont enregistrées et traitées par les communes sont des données d'identification (nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone) et toutes données liées aux types de demandes et à la description des biens. Ces données seront utilisées pour répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service.

Le responsable du traitement est le Maire de la commune en charge de l'instruction de la demande.

Les destinataires des données sont les services instructeurs des communes et les organismes instructeurs extérieurs aux communes, si l'utilisateur a explicitement donné son consentement à cette fin dans un des formulaires remplis pour le téléservice.

Les données collectées par les communes seront conservées en base active par la Métropole Aix-Marseille-Provence, hébergeur de la base de données, pendant la durée légale prévue pour chaque type de demande puis archivées conformément à la réglementation.

Tant que la demande reste au stade de « brouillon », c'est-à-dire non remise électroniquement à l'administration, l'utilisateur a la possibilité d'accéder aux données du dossier, de les modifier et de les supprimer lui-même, depuis le téléservice.

Dès lors que la demande aura été transmise électroniquement à l'administration (validée en ligne), et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, l'utilisateur pourra exercer ses droits (droit d'information, droit d'accès, droit de rectification, droit de limitation) en s'adressant au DPO à l'adresse mail dpo@ampmetropole.fr

ou [par le formulaire en ligne](#).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site internet de la CNIL et la contacter directement : <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>

Conditions générales d'utilisation : téléservice de dépôt en ligne des demandes relatives à l'urbanisme

V.5 - Mise à jour du 15/02/2024

11) Traitement des données abusives et frauduleuses

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, conformément à l'article L.112-11 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Aix-Marseille-Provence Métropole ou ses communes se réservent, le cas échéant, 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'usager en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

12) Droit applicable et règlement des litiges

Les CGU, objet de ce document, sont soumises au droit français.

En cas de différends concernant l'exécution et l'interprétation des présentes conditions générales d'utilisation, les parties s'engagent à régler leur litige à l'amiable. À défaut, les autorités administratives et judiciaires géographiquement compétentes devront être saisies.