

Conditions générales d'utilisation - CGU pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers via un téléservice

Sommaire

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER	3
■ Engagement de l'utilisateur vis-à-vis des CGU	3
■ Entrée en vigueur des CGU	3
II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER.....	4
1. Périmètre du guichet.....	4
2. Catégories d'utilisateurs ciblés.....	4
3. Droits et obligations de la collectivité	4
4. Droits et obligations de l'utilisateur	5
5. Mode d'accès	5
6. Disponibilité du téléservice	6
7. Fonctionnement du téléservice	6
8. Spécificités techniques.....	7
9. Conservation et sauvegarde des données	9
10. Traitement des AEE et ARE	9
11. Traitement des données à caractère personnel	9
12. Traitement des données abusives, frauduleuses	14
13. Textes de référence.....	14

Objet des CGU - GNAU

Les conditions générales d'utilisation (CGU), objet de ce document, sont relatives à la recevabilité de la saisine par voie électronique (SVE) des autorisations d'urbanisme, et le suivi des dossiers par le demandeur.

Définition des acteurs

Les personnes physiques ou morales habilitées à déposer une demande d'autorisations d'urbanisme désignées ci-après USAGER.

Les communes adhérentes aux services communs, compétentes en matière d'autorisations d'urbanisme et responsables du traitement de données à caractères personnelles mis en œuvre désignées ci-après COMMUNE.

Les services communs d'Amiens Métropole et du Pôle Métropolitain chargés de l'instruction des demandes d'autorisations d'urbanisme désignées ci-après SERVICE COMMUN.

Les services d'Amiens Métropole chargés de la mise en œuvre du télé-service désignés ci-après AMIENS-METROPOLE.

Le prestataire informatique chargé du développement et de la maintenance de système informatique désigné ci-après PRESTATAIRE INFORMATIQUE.

I. ENGAGEMENT A DESTINATION DE L'USAGER

■ Engagement de l'USAGER vis-à-vis des CGU

→ L'utilisation du service est strictement conditionnée à l'acceptation par l'USAGER authentifié des présentes conditions générales d'utilisation.

«J'ai pris connaissances des conditions générales d'utilisation du guichet. En cas de non-respect des conditions énoncées, toute demande sera considérée comme irrecevable et rejetée par la COMMUNE».

■ Entrée en vigueur des CGU

→ Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur pour les USAGERS, à compter du jour où la délibération qui les institue revêt un caractère exécutoire.

II. CONTENU A LIRE PAR L'USAGER

1. Périmètre du guichet

Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU) permet exclusivement, dans ce cadre, de réaliser la saisine par voie électronique, des demandes d'autorisation d'urbanisme, des demandes de certificats d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner (pour les COMMUNES concernées). Ce service ne permet pas de déposer une démarche exclue du droit de saisine électronique, mentionnée dans le décret n° 2016-1411 du 20/10/2016 et précisée par le décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 modifié par le décret n° 2018-954 du 5 novembre 2018, complété par le décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021.

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,
- à 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. Catégories d'USAGERS ciblés

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

- USAGERS "particuliers" : ils indiqueront dans leur envoi, leur nom, prénom, adresses postale et électronique.
- USAGERS "professionnels" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements, adresses postales et électronique.
- USAGERS de type "association" : ils indiqueront dans leur envoi, leur numéro d'inscription à l'ordre national des associations, adresses postales et électronique.
- Les collectivités territoriales, les EPCI, et les services de l'Etat.

3. Droits et obligations de la COMMUNE et d'AMIENS-METROPOLE

- La COMMUNE doit informer les USAGERS du téléservice mis en place pour recevoir leurs demandes. Par la suite elle devra informer les USAGERS de toute évolution concernant ce téléservice.
- La COMMUNE et AMIENS-METROPOLE garantissent les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de saisine électronique des USAGERS soit effectif.
- La COMMUNE et AMIENS-METROPOLE ne peuvent garantir la sécurité du système de messagerie électronique que l'USAGER utilise pour remplir sa demande et l'envoyer à la COMMUNE, 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 d'AMIENS-METROPOLE.

- Dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement Général sur le Protection des Données Personnelles, la COMMUNE s'engage à utiliser les données personnelles exclusivement pour les finalités des différents traitements mis en œuvre.

4. Droits et obligations de l'USAGER

- L'USAGER peut, de plein droit, saisir la COMMUNE par voie électronique, dès lors qu'il s'est authentifié auprès de celle-ci dans les conditions fixées dans les présentes conditions générales d'utilisation.
- L'USAGER accepte l'usage de ses coordonnées et l'exploitation des données fournies à la COMMUNE aussi largement que le nécessite le traitement de la demande d'autorisation.
- L'USAGER du téléservice s'engage à ne diffuser que des données exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse inverse, la COMMUNE se réserve le droit de suspendre ou de résilier la démarche administrative de saisine par voie électronique sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.
- L'USAGER s'engage à signaler dans les meilleurs délais à la COMMUNE 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.
- 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 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

5. Mode d'accès

Le GNAU est accessible directement depuis les URL suivantes :

- Pour la COMMUNE Ville d'Amiens : <https://urbanisme.amiens-metropole.com/gnau/?ref=#/>
- Pour les autres COMMUNES d'Amiens Métropole : <https://urbanisme.amiens-metropole.com/gnau/?ref=METRO#/>
- Pour les COMMUNES du Pôle Métropolitain : <https://urbanisme.amiens-metropole.com/gnau/?ref=PGA#/>

Ou, si existant, depuis les sites internet des COMMUNES.

Le GNAU dispose d'un accès libre pour les fonctions de consultation à caractères générales et réglementaires.

Il nécessite une authentification basée sur une adresse électronique valide et un mot de passe pour les fonctions de dépôt et suivi des dossiers. Les modes d'authentification autorisés se font à travers la création d'un compte sur le portail GNAU ou France-Connect

L'adresse de messagerie utilisée pour l'authentification sera utilisée par la COMMUNE pour les échanges avec l'USAGER.

Lors de l'inscription au Service, l'USAGER choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins : une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et/ou caractère spécial.

L'USAGER 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'USAGER de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'USAGER s'engage à en préserver la confidentialité. En cas d'oubli de son mot de passe, l'USAGER pourra le régénérer. Un USAGER sera bloqué après 5 tentatives de connexion invalides, le délai par défaut est de 5 minutes pour pouvoir refaire un essai.

La COMMUNE n'a aucun accès aux mots de passe stipulés par l'USAGER.

6. Disponibilité du téléservice

Le téléservice est disponible 7 jours sur 7 et 24H sur 24 (sous réserve d'incident dont la COMMUNE et AMIENS-METROPOLE ne peuvent être tenues pour responsables).

AMIENS-METROPOLE se réserve toutefois 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.

Le mode d'accès au téléservice peut donc se décomposer selon les 3 niveaux suivants :

- "Normal" : disponibilité 7 jours sur 7 et 24h sur 24
- "Dégradé" : disponibilité 7 jours sur 7 de 8h à 19h
- "Suspension temporaire" (maintenance) : pas d'accès jusqu'à la date de rétablissement

L'indisponibilité du téléservice :

- n'a pas d'impact sur le traitement des demandes déposées, ni sur les délais de traitement des dossiers en cours d'instruction,
- ne donne droit à aucun recours.

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.

7. Fonctionnement du téléservice

- Pour utiliser ce téléservice, limité aux dépôts des demandes d'autorisation d'urbanisme, des demandes de certificats d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner (pour les COMMUNES concernées), l'USAGER fournit une adresse électronique valide. Cette adresse sera utilisée pour l'envoi de toute réponse de la COMMUNE.
- La COMMUNE se réserve le droit de répondre par voie postale.
- Tout dépôt de demande doit être fait au moyen du formulaire CERFA en vigueur, qui correspond au type de la demande accessible sur le guichet. Ci-après, la liste des formulaires CERFA strictement admis sur le guichet :

- CU - Certificat d'urbanisme (13410)
 - DP - Déclaration préalable (13703, 13404, 13702)
 - PC - Permis de construire (maison individuelle) (13406)
 - PC - Permis de construire (13409)
 - PA - Permis d'aménager (13409)
 - PD - Permis de démolir (13405)
 - MODIFICATIF - Permis de construire ou d'aménager modificatif (13411)
 - DOC – Déclaration d'Ouverture de Chantier (13407)
 - DAACT – Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux (13408)
 - DIA - Déclaration d'intention d'aliéner (10072) (uniquement pour la COMMUNE d'Amiens)
- L'USAGER remplit en ligne le formulaire CERFA de demande 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.
 - Le téléservice affiche un récapitulatif de la demande et des pièces versées afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer.
 - La confirmation et la transmission de la demande par l'USAGER vaut signature de celle-ci.
 - Toutes les pièces inhérentes à la gestion du dossier seront transmises sous format dématérialisé.
 - L'USAGER est encouragé à se déconnecter à la fin de la navigation, d'autant plus sur un appareil public ou qui ne lui appartient pas.

8. Spécificités techniques et limites

L'utilisation du téléservice nécessite une connexion et un navigateur internet. Les types de navigateurs préconisés sont : *Internet Explorer, Mozilla firefox, GoogleChrome*.

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

TYPE FORMAT PIECE	TAILLE MAX	MOT DE PASSE ADMIS
PDF	10	NON
JPEG	10	NON
JPG	10	NON
PNG	10	NON

- AMIENS-METROPOLE limite à 10 Mo la taille de chaque document, et à 200 Mo l'ensemble.
- En cas de fichiers de très grosse taille, l'USAGER doit prendre contact préalablement avec la COMMUNE qui proposera une solution alternative.

9. Conservation et sauvegarde des données

- L'ensemble des dossiers et des documents déposés sur le GNAU, est conservé sur celui-ci durant le temps nécessaire au traitement des dossiers intégrant les délais de recours.
- L'ensemble des dossiers et des documents seront archivés par la COMMUNE durant le délai défini par le Service Interministériel des Archives de France.
- Dans le cas où l'USAGER n'aurait plus accès aux dossiers et aux documents déposés sur le GNAU, il pourra toujours, s'il n'a pas conservé une copie, se rapprocher de la COMMUNE pour obtenir les informations nécessaires.

10. Traitement des AEE et ARE

La COMMUNE met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des usagers.

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.

Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'USAGER doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

L'USAGER reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par la COMMUNE, l'**accusé de réception** (ARE). Cet accusé de réception comporte obligatoirement les mentions prévues à l'article R423-5-1 du code de l'urbanisme.

L'**accusé de réception électronique** indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision tacite d'acceptation ou de rejet, en précisant les conditions.

L'**accusé d'enregistrement électronique** et l'**accusé de réception électronique** sont adressés à l'USAGER.

Lorsque la demande par saisine est incomplète, la COMMUNE indique à l'USAGER **par une nouvelle transmission** 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, excepté si ce dernier a porté mention d'une adresse électronique différente à utiliser à cette fin.

11. Traitement des données à caractères personnel

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD ») fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants et des personnes concernées.

Le téléservice est constitué de 4 traitements de données à caractère personnel (DCP) qui sont rappelés ci-après :

Identification des données à caractère personnel concernées

Traitement «Téléservice GNAU tendant à la saisine par voie électronique de la COMMUNE»

Le responsable de traitement est :

- S'agissant de la saisine par voie électronique d'une demande de certificat d'urbanisme ou d'une demande d'autorisation d'urbanisme: la COMMUNE

- S'agissant de la saisine par voie électronique d'une déclaration d'intention d'aliéner (DIA) : la COMMUNE.

AMIENS-METROPOLE a fait appel à un PRESTATAIRE INFORMATIQUE qui est chargée de développer et de maintenir le « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme ». Au titre du RGPD, le PRESTATAIRE INFORMATIQUE est le sous-traitant d'AMIENS-METROPOLE.

Traitement « certificat d'urbanisme(CU) » - Finalité avec 2 sous finalités: instruction et délivrance des CU

Le responsable de traitement est la COMMUNE, autorité compétente pour délivrer le CU.

L'instruction des CU est assurée par les SERVICES COMMUNS dans le cadre des conventions, relatives à l'instruction des autorisations d'urbanisme et des CU. Au titre du RGPD, AMIENS-METROPOLE est donc le sous-traitant des COMMUNES.

AMIENS-METROPOLE a fait appel à un PRESTATAIRE INFORMATIQUE qui est chargée de développer et de maintenir le « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme ». Au titre du RGPD, le PRESTATAIRE INFORMATIQUE est le sous-traitant d'AMIENS-METROPOLE.

Traitement des « Autorisations d'urbanisme » - Finalité- la gestion, la délivrance ou le rejet des autorisations d'urbanisme, étant précisé qu'il y a 8 sous finalités-

- ➔ Gestion des déclarations préalables
- ➔ Gestion des permis de construire (maison individuelle)
- ➔ Gestion des permis de construire
- ➔ Gestion des permis d'aménager
- ➔ Gestion des permis de démolir
- ➔ Gestion des permis de construire ou d'aménager modificatif
- ➔ Gestion des déclarations d'ouverture de chantier,
- ➔ Gestion du registre

Le responsable de traitement est la COMMUNE, autorité compétente pour délivrer les autorisations d'urbanisme.

L'instruction des CU est assurée par les SERVICES COMMUNS dans le cadre des conventions, relatives à l'instruction des autorisations d'urbanisme et des CU. Au titre du RGPD, AMIENS-METROPOLE est donc le sous-traitant des COMMUNES.

AMIENS-METROPOLE a fait appel à un PRESTATAIRE INFORMATIQUE qui est chargée de développer et de maintenir le « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme ». Au titre du RGPD, le PRESTATAIRE INFORMATIQUE est le sous-traitant d'AMIENS-METROPOLE.

Traitement « Gestion des Déclarations d'intention d'aliéner (DIA) » pour la COMMUNE d'Amiens avec 3 sous finalité: instruction de la demande, prise de décision de l'exercice ou pas du droit de préemption et enregistrement sur le registre des DIA

Le responsable de traitement est la COMMUNE, autorité compétente pour prendre les décisions en matière de droit de préemption

L'instruction des DIA est assurée par la COMMUNE d'Amiens. Au titre du RGPD, AMIENS-METROPOLE est donc le sous-traitant de la COMMUNE d'Amiens.

AMIENS-METROPOLE a fait appel à un PRESTATAIRE INFORMATIQUE qui est chargée de développer et de maintenir le « Guichet numérique des autorisations d'urbanisme ». Au titre du RGPD, le PRESTATAIRE INFORMATIQUE est le sous-traitant d'AMIENS-METROPOLE.

Type de données collectées pour les 4 traitements

Le téléservice GNAU tendant à la saisine par voie électronique de la COMMUNE, les données à caractère personnel (DCP) collectées sont celles que communiquent les USAGERS lors de la validation de leur saisine par voie électronique :

- Données d'identité du demandeur (nom et prénoms et civilité),
- Données de contact : numéros de téléphone, adresse, adresse mail,
- Objet et références de la saisine,
- Informations relatives aux connexions et accès au téléservice.

Les titulaires des données sont les USAGERS recourant au Guichet numérique GNAU pour le dépôt de leur demande de CU / Autorisations d'urbanisme / DIA.

Certificats d'urbanisme- Les données à caractère personnel (DCP) collectées sont :

- Données d'identité (nom et prénoms et civilité),
- Données de contact : numéros de téléphone, adresse, adresse mail,
- Informations (adresse, référence, superficie et plans du terrain) objet de la demande
- L'identité et l'adresse du notaire et agents immobiliers,

Les titulaires des données sont les demandeurs de CU.

Autorisations d'urbanisme- Les DCP collectées dans le cadre de la gestion du traitement sont :

- Données d'identité (l'identité et l'adresse et civilité du demandeur),
- L'identité de l'architecte,

- Données de contact : numéros de téléphone ,adresses mail et adresses,
- L'identité et l'adresse du notaire,
- Adresse, superficie et situation cadastrale du terrain et références cadastrales et plans du terrain,

Les titulaires des données sont les demandeurs des Autorisations d'urbanisme.

Gestion des DIA- Les DCP collectées dans le cadre de la gestion du traitement sont :

- Information sur le vendeur : Données d'identité (nom et prénoms et civilité) du vendeur et éventuellement de l'acquéreur,
- Informations relatives sur les propriétaires : indivision, les droits réels,
- Données de contact : numéros de téléphone, adresse, adresse mail,
- Désignation du bien: (adresse, référence, superficie, plans des biens immobiliers objets de la cession),
- Modalités de la cession montant du prix du bien vendu et modalités de paiement: commission immobilière, rente viagère,
- Adjudication,
- L'identité et l'adresse du notaire et agents immobiliers,
- Les titulaires des données sont les vendeurs, les acquéreurs, les notaires et les agents immobiliers dans le cadre de vente de biens immobiliers situés dans une zone où le droit de préemption a été instauré.

Base légale des traitements

La base légale des traitements est : « l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique ».

Les destinataires de données et traçabilité

Les destinataires des données à caractère personnel des USAGERS au sein des COMMUNES et des SERVICES COMMUNS sont soumis à une obligation de confidentialité.

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour l'exercice des finalités précitées, sont seuls autorisés à accéder directement aux 4 traitements de données, les représentants désignés des COMMUNES pour la partie communale qui les concerne, les agents des SERVICES COMMUNS instructeurs des autorisations d'urbanisme et des agents de la COMMUNE d'Amiens instructeurs des DIA.

Les agents habilités destinataires des informations ne peuvent accéder qu'aux données dont ils font un usage habituel.

En ce qui concerne le système d'information géographique, il n'a communication que des informations concernant le territoire de la commune dans le cadre de sa compétence.

Dans le cadre de leurs missions d’instruction, les SERVICES COMMUNS doivent solliciter des avis externes :

A ce titre, dans la limite de leurs attributions respectives et pour l’exercice de leur mission dans le cadre des finalités précitées, sont seuls destinataires des informations qui les concernent, sans accès à l’application, les agents habilités :

- des différents organismes extérieurs consultés dans le cadre de l’instruction des autorisations et/ou informations d’urbanisme;
- de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer ;
- de la trésorerie générale pour la perception des taxes d’urbanisme;
- du centre des impôts pour l’informer des prix de vente portés sur les déclarations d’intention d’aliéner;
- du centre des impôts fonciers pour l’informer des permis de construire et des déclarations de travaux ;
- Direction de l’Immobilier de l’Etat (DIA),

Il est précisé que les COMMUNES pour des besoins en étude statistique conservent certaines données du traitement après anonymisation préalable .

Les droits liés à la protection des données et à leurs conditions d’exercice.

Au titre du RGPD, les USAGERS, titulaires des données à caractère personnel disposent des droits d’information, d’accès et de rectification, ou d’effacement des données les concernant. Ils peuvent également s’opposer au traitement de leurs données ou encore demander à exercer leur droit de limitation (gel temporaire de l’utilisation de leurs données). Les COMMUNES et AMIENS METROPOLE ont en outre l’obligation de notifier à chaque destinataire des données personnelles auxquels celles-ci ont été communiquées toute rectification ou effacement de données, ou toute limitation du traitement effectuée. Les personnes disposent aussi, dans le cadre du traitement « Téléservice GNAU », de la possibilité de formuler des directives concernant le traitement de leurs données post-mortem.

Conditions d’exercice des droits :

En ce qui concerne le dépôt et les décisions relatives aux demandes de certificat d’urbanisme et des autorisations d’urbanisme, pour exercer leurs droits, les titulaires des données à caractère personnel doivent contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de la COMMUNE, ou à défaut la COMMUNE en tant que responsable de traitements.

En ce qui concerne l’instruction des demandes de certificat d’urbanisme et des autorisations d’urbanisme, pour exercer leurs droits, les titulaires des données à caractère personnel peuvent contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de la COMMUNE, ou à défaut la COMMUNE en tant que responsable de traitements.

En ce qui concerne l’instruction et les décisions relatives aux droits de préemption, pour exercer leurs droits, les titulaires des données à caractère personnel doivent contacter le

Délégué à la Protection des Données (DPD) de la COMMUNE d'Amiens, Place de l'hôtel de ville, 80000 AMIENS, ou par mail: dpd@amiens-metropole.com.

Au titre de l'exercice de ces droits, il sera demandé aux titulaires de présenter un justificatif d'identité valide. Par ailleurs, si le titulaire des données estime, après avoir contacté le DPD compétent, que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL): CNIL– Service des plaintes, 3 Place de Fontenoy– TSA80715 – 75334 PARIS CEDEX 07/Tél: 01 53 73 22 22.

De plus, en ce qui concerne le cas spécifique des données traitées pour la mise en œuvre de France Connect, les droits s'exercent auprès de la Direction interministérielle du numérique (DINUM), à l'adresse electroniquesupport.usagers@franceconnect.gouv.fr

Sécurité

Il appartient à AMIENS-METROPOLE de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, que les COMMUNES et AMIENS-METROPOLE estiment appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

AMIENS-METROPOLE atteste de l'homologation du télé-service, à savoir que les mesures de sécurité correspondantes aux risques identifiés et aux objectifs de sécurité définis ont été mises en œuvre.

Violation des données

En cas de violation de données à caractère personnel, les COMMUNES et/ou AMIENS-METROPOLE s'engagent à en notifier à la CNIL dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si la dite violation fait porter un risque élevé pour les USAGERS et que les données n'ont pas été protégées, les COMMUNES et/ou AMIENS-METROPOLE:

- en aviseront les USAGERS concernés ;
- communiqueront aux USAGERS concernés les informations et recommandations nécessaires

12. Traitement des données abusives, frauduleuses

AMIENS-METROPLE se réserve le droit de prendre toute mesure lui semblant adéquate à l'encontre de tout USAGER contrevenant selon lui aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures peuvent comprendre notamment un ou plusieurs avertissements adressés à l'USAGER en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

13. Textes de référence

- 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°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,

- 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 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

