



Conditions générales d'utilisation Portail « Usager » des autorisations d'urbanisme du Pays Voironnais Avril 2026

SOMMAIRE

Préambule

1. Définitions

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 de réception électronique AEE et des ARE

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

3.4 Effectivité du service

4. Droits et obligations de l'administration

4.1 Disponibilité du service

4.2 Evolution du téléservice et des CGU

4.3 Propriété intellectuelle

5. Droits et obligations de l'utilisateur

6. Traitement des données à caractère personnel

6.1 Gestion des cookies

6.2 Archivage et preuve

7. Responsabilités et garanties

8. Traitement des données abusives et frauduleuses

9. Réclamations

10. Droit applicables et sanctions

11. Textes de référence

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent l'utilisation du téléservice de saisine de l'administration par voie électronique pour le dépôt des autorisations d'urbanisme au sein du Pays Voironnais accessible à l'adresse suivante : <https://ads.paysvoironnais.com/guichet-unique>

Préambule

La dématérialisation des dossiers d'urbanisme est un processus global qui doit être appréhendé de manière progressive pour aboutir à un traitement numérique complet des dossiers. La cible étant le dépôt numérique des dossiers par les usagers jusqu'à la notification des décisions et le suivi des travaux sans recourir « au papier » au 1^{er} janvier 2022 conformément au décret n° 2018-954 du 5 novembre 2018 et l'article 62 de la loi du 23 novembre 2018 (dite Loi Elan).

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve du présent règlement, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit. L'utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Son consentement est requis et matérialisé par le fait de cocher la case « *J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation* ».

1. Définitions

La téléprocédure de dépôt et d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme 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'autorisations d'urbanisme.

Le « téléservice » désigne le « Portail Usager », auquel l'utilisateur a accès. Le « service » désigne l'unité Instruction des Autorisations d'Urbanisme (IAU) du Pays Voironnais, responsable de la base Usagers. La téléprocédure est à disposition de toute personne physique ou morale souhaitant adresser une demande d'autorisation d'urbanisme.

La mise en place du téléservice nommé « Guichet Unique » a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et d'accéder au téléservice proposé par le Pays Voironnais. Il est édité par la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais (CAPV), Unité Instruction des Autorisations d'Urbanisme, 40 rue Mainssieux, CS 80363, 38516 Voiron cedex - 04.76.93.17.06.

2. Objet et champ d'application de la téléprocédure

2.1 Dispositions générales et réglementaires

Le service de téléprocédure est à disposition de toute personne physique ou morale souhaitant adresser une demande d'autorisation d'urbanisme pour un projet situé sur le territoire du Pays Voironnais d'après le cadre réglementaire ci-dessous.

- Article 62 de la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN), codifié l'article L.423-3 du code de l'urbanisme

- Articles L.112-7 et suivant du code des relations entre le public et l'administration (CRPA)

- 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

- Décret n°2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité 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 urbanisme

2.2 Périmètre de la téléprocédure

L'usage de la langue française y est **obligatoire**.

L'utilisation de la téléprocédure est facultative et gratuite. Tout dépôt électronique doit néanmoins être fait obligatoirement via ce service. En conséquence, **toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen notamment par courriel, concernant une demande couverte par la téléprocédure, ne sera pas prise en compte.**

Le Guichet Unique permet aux usagers de déposer les demandes suivantes :

- **Certificats d'urbanisme (CU) ;**
- **Déclarations préalables (DP) ;** y compris les modificatifs et transferts
- **Permis de construire (PC),** y compris les modificatifs et transferts
- **Permis d'aménager (PA),** y compris les modificatifs et transferts
- **Permis de démolir (PD) ;**
- **Autorisations de Travaux (AT)** y compris en lien avec un permis de construire

sur les 24 communes suivantes* :

Bilieu, Charancieu, Charavines, Charnècles, Chirens, La Buisse, La Murette, La Sure en Chartreuse, Massieu, Merlas, Montferrat, Réaumont, Saint Aupre, Saint Bueil, Saint-Blaise-du-Buis, Saint-Cassien, Saint-Etienne-de-Crossey, Saint-Geoire-en-Valdaine, Saint-Nicolas-de-Macherin, Saint-Sulpice-des-Rivoires, Velanne, Villages du Lac de Paladru, Voissant et Vourey.

- **Les dossiers d'enseignes et publicités (EN)** peuvent être déposés par l'ensemble des 24 communes mentionnées précédemment*.
- **Les déclarations d'intention d'aliéner (DIA) peuvent être déposées à l'heure actuelle uniquement sur les communes suivantes :** Bilieu, Charnècles, Saint-Etienne-de-Crossey, La Buisse, Réaumont et Saint-Nicolas-de-Macherin.
- **DOC et DAACT :** les déclarations d'ouverture de chantier (DOC) et les déclarations attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT) peuvent être déposées via le Guichet Unique.
- **Les permis de louer** peuvent être déposés **uniquement** sur les communes de **Voiron et Tullins**. Pour toute information ou difficulté liée au dépôt, il convient de contacter le service Habitat du Pays Voironnais au **04 76 32 74 41** ou à l'adresse mail suivante : permisdelouer@paysvoironnais.com
- **Préconisations relatives aux dépôts de modificatifs et de transferts :**

- **Modificatif :** le dépôt est possible **si** le dossier initial a été déposé via le Guichet Unique **et si** le demandeur est bien à l'origine de la création.

- **Transfert :** le demandeur doit se rendre dans le menu "Déposer", sélectionner la commune et le type de dossier, puis sélectionner "Transfert de l'autorisation".

Information concernant les communes de Charnècles et de St-Etienne-de-Crossey : en raison de la mise en ligne de GeoPLU sur leur site internet permettant d'éditer une note de renseignement d'urbanisme (NRU), **les certificats d'urbanisme d'information** (article L410-1 a)) déposés pour ces communes ne feront pas l'objet d'un traitement d'instruction. En application de l'article R410-12 du code de l'urbanisme, le silence gardé par l'autorité compétente vaut délivrance d'un certificat d'urbanisme tacite au bout de un mois.

3. Fonctionnement du service

3.1 Saisine et authentification

Pour accéder au téléservice, l'utilisateur doit d'abord créer un compte, accessible via la page d'accueil

→ <https://ads.paysvoironnais.com/guichet-unique/Login/Particulier>

L'authentification doit être réalisée au moyen de la création d'un compte spécifique à la téléprocédure en complétant les renseignements demandés. Une validation de ce compte devra être effectuée via un lien envoyé à l'adresse électronique valable 30 min.

L'adresse électronique renseignée lors de la création du compte doit être valide et opérationnelle tout au long de la procédure. L'adresse de messagerie électronique sera utilisée par la commune et/ou le service instructeur pour notifier à l'utilisateur qu'un document est à disposition dans son espace personnel.

Le mot de passe doit contenir au moins **12 caractères comprenant une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre, un caractère spécial autorisé** : @ \$! % * # ? &

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 et un navigateur internet.

Pour utiliser la plateforme en ligne, **il est indispensable de disposer d'un navigateur à jour tel que Edge, Chrome ou Firefox dans leur dernière version.**

→ **En cas de dysfonctionnement il est recommandé de se connecter depuis un autre appareil**

Toutes les pièces obligatoires sont repérables par une icône en forme d'étoile *

Pour être validé un dossier doit comporter toutes les pièces obligatoires.

L'utilisateur est tenu de respecter les formats et tailles de fichiers suivants :

Chaque fichier ne doit pas dépasser la taille de **20 Mo**.

Nombre de fichiers par pièces : **6**

Extensions de fichier autorisées : **.pdf,.png,.jpeg,.jpg,.odt**

Chaque pièce du dossier doit être transmise dans un fichier distinct. Chaque fichier déposé doit être exploitable et lisible, afin de garantir une instruction et un traitement de qualité.

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

Dès validation de la demande, **un Accusé d'Enregistrement Électronique (AEE)** est envoyé automatiquement par courriel à l'adresse fournie par le demandeur.

L'utilisateur reçoit ensuite, à cette même adresse électronique, **un Accusé de Réception Électronique (ARE)** ou récépissé de dépôt.

L'ARE confirme que le dossier a bien été pris en charge et est en cours de traitement.

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

L'utilisateur dispose, dans la rubrique « Mes dossiers en cours » d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées.

L'utilisateur est notifié par message électronique lorsqu'une pièce est déposée sur le portail en lien avec sa demande d'autorisation d'urbanisme, ce qui lui permet de suivre l'état d'avancement de son dossier.

3.4 Effectivité du service

L'administration garantit les conditions de mise en œuvre de téléservice afin de rendre effectif le droit de saisine électronique des usagers.

4. Droits et obligations de l'administration

4.1 Disponibilité du service

Le service est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve d'incident, suspension temporaire pour cause de maintenance.

Le service gestionnaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre à tout moment le téléservice sans informations préalable, ni préavis, notamment pour des raisons de maintenance, de sécurité ou pour tout autre motif jugé impérieux. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation et nécessitera que l'utilisateur dépose sa demande en Mairie en mode « papier » selon les conditions fixées par le code de l'urbanisme. Dans ce cas, le Pays Voironnais s'efforcera de mettre une information sur son site internet → <https://www.paysvoironnais.com/les-services/urbanisme/>

4.2 Evolution du téléservice 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 pour tout autre motif jugé nécessaire. Une validation des CGU sera demandé aux utilisateurs à chaque dépôt de dossier.

4.3 Propriété intellectuelle

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété du Pays Voironnais 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 du Pays Voironnais, 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 ainsi à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu. L'insertion de tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdite, sans un accord écrit express et préalable du Pays Voironnais.

5. Droits et obligations de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à communiquer une adresse électronique valide qui servira aux échanges avec la commune et fournir exclusivement des informations exactes, à jour et complètes.

L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès. Il informera le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci. Ceux-ci se réservent le droit de le changer, de bloquer le Profil et de notifier l'utilisateur concerné.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tout terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou délits selon la législation française en vigueur, et notamment, la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

6. Traitement des données à caractère personnel

En cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Pays Voironnais se réserve le droit de procéder à la suppression du compte concerné, unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure adressée au demandeur par courrier électronique et restée sans réponse quarante-huit (48) heures après envoi.

Les données à caractère personnel recueillies sur ce site résultent de leur communication volontaire par le déclarant.

Le déclarant reconnaît avoir été parfaitement informé des finalités de la collecte de ces informations et des usages qui en seront effectués. Ces données ne seront utilisées que dans le cadre des services assurés par le Pays Voironnais ou ses établissements.

Le Pays Voironnais s'engage à ce que la confidentialité et l'intégrité des données soient strictement protégées. Les données sont conservées dans le respect des dispositions légales applicables. Les informations seront utilisées dans le strict respect de la finalité pour laquelle elles ont été collectées et déclarées à l'utilisateur du téléservice. Elles ne seront transmises à aucun tiers en dehors du cas de prestataires et sous-traitants dans la stricte exécution de la mission. Dans ce cas, ceux-ci sont tenus par de stricts engagements de respect de la confidentialité et de la finalité. Les données ne pourront en aucun cas être utilisées à des fins commerciales.

En application des dispositions des Articles 15 à 16 du RGPD, le déclarant peut à tout instant, dans les conditions prévues par la loi 2018-493 du 20 Juin 2018, accéder à ses données personnelles et en demander le cas échéant la rectification, l'effacement ou la restriction d'usage.

Pour organiser ses droits d'accès, de rectification, d'effacement ou de restriction d'usage, l'utilisateur peut contacter le Délégué à la protection des données (DPO) par voie électronique :
dpo@paysvoironnais.com

ou par courrier postal à l'adresse suivante :

DPO - Communauté du Pays Voironnais - 40 rue Mainssieux - CS 80363 - 38516 VOIRON CEDEX

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez introduire une demande auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

6.1 Gestion des cookies (traceurs)

Les cookies utilisés par le téléservice sont des cookies dits « techniques ». Il n'y a pas de recueil de consentement de ceux-ci car les cookies sont destinés uniquement à l'authentification auprès du service proposé et la personnalisation de l'interface utilisateur.

6.2 Archivage et preuve

Le Pays Voironnais est seul 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 CGU sont archivées électroniquement par les services du Pays Voironnais, afin de leur conférer une valeur légale.

7. Responsabilités et garanties

7.1 - L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur et sous son entière responsabilité. En cas de perte, de vol ou de détournement de son identifiant, le demandeur s'engage à en avvertir sans délai le Pays Voironnais via : urba_depot@payvoironnais.com

Le Pays Voironnais ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la cessation du téléservices pour quelque raison que ce soit ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

7.2 - L'utilisation du téléservice implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination

par des éventuels virus circulant sur le réseau. Le Pays Voironnais ne pourra être tenue pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

Le Pays Voironnais ne garantit pas que le téléservice fonctionne sans interruption. La responsabilité du Pays Voironnais ne saurait être recherchée si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, elle était amenée à suspendre le téléservice, à l'écourter ou en modifier les conditions d'utilisation. Le Pays Voironnais décline toute responsabilité pour le cas où le téléservice serait indisponible, ou en cas de dysfonctionnement du dispositif qui ne lui serait pas imputable ou pour le cas où les informations fournies par des demandeurs venaient à être détruites pour une raison qui ne lui serait pas imputable.

Le Pays Voironnais ne saurait être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

8. Traitement des données abusives et frauduleuses

Les demandes abusives, par leurs nombres, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois à caractère 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 administration (CRPA).

9. Réclamations

Les réclamations éventuelles doivent être formulées via l'adresse urba_depot@paysvoironnais.com

10. Droit applicable et sanctions

Les CGU sont soumises au droit français. Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure leur 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'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.

Textes de référence :

- *Loi CEN Confiance dans l'économie numérique*
- *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,*
- *Délibération 2016-111 de la CNIL,*
- *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*