

## 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 et à l'habitat** sur le guichet Toodego.

Toodego.com est un site mis en œuvre par la Métropole de Lyon contribuant à simplifier l'information et les démarches administratives.

La téléprocédure « <https://urbanisme.toodego.com> » est un service accessible depuis le site Toodego ou les sites internet des communes qui permet le dépôt et le suivi en ligne des demandes relatives à l'urbanisme et à l'habitat.

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 facultative et 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 et à l'habitat auprès des services administratifs compétents de la collectivité concernée par la demande. La collectivité fait obligatoirement partie du territoire de la Métropole de Lyon. 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 ou d'habitat, de suivre l'avancement de son dossier et de consulter à tout moment les pièces qu'il a déposées.

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 la Métropole de Lyon. Toute saisine par voie électronique effectuée par un autre moyen ne saurait être prise en compte**

### 3) Disponibilité et évolution du service

La Métropole de Lyon garantit les conditions de mise en œuvre du téléservice afin que le droit de l'utilisateur de saisir par voie électronique soit effectif.

Le téléservice est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sous réserve d'incident technique dont la commune ou la Métropole de Lyon ne sauraient être tenues responsables. L'indisponibilité du service ne pourra donner lieu à indemnisation.

La Métropole de Lyon 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'utilisateur 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.

### 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, la Métropole de Lyon ou la commune 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 30000 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).

La 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 et PNG. Toutefois, le format PDF sera privilégié, notamment pour les plans. Les formats JPG 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.
- 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<sup>e</sup>).
- L'utilisateur transmet chaque pièce par un fichier distinct dans la rubrique correspondante identifiée au bordereau des pièces ou dans la rubrique « pièces spécifiques pour le territoire ». 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 20 Mo**,
- Il est possible de déposer jusqu'à 10 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 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. 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.

## 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
- Changement d'Usage (Ville de Lyon)

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 utiliser son compte **GrandLyon Connect** ou France Connect, dont il peut se servir pour l'ensemble des services offerts sur le site Toodego.

S'il est un professionnel, l'utilisateur utilise préférentiellement un compte « professionnel » spécifique à ce téléservice. La création d'un compte « professionnel » est soumise à une validation de la part d'un administrateur du téléservice.

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.

À 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 s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Métropole et la commune garantissent aux usagers du Service les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés.

La Métropole et la commune s'engagent à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

Seules sont conservées les informations permettant de répondre à d'éventuelles contestations et aux besoins statistiques du service.

Le traitement automatisé de certaines données à caractère personnel est nécessaire pour enregistrer toute demande en ligne.

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 de la demande et d'autres destinataires si l'utilisateur a explicitement donné son consentement à cette fin dans un des formulaires rempli pour le téléservice. Ces données seront conservées en base active 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), conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données RGPD 2016/679 et à la réglementation nationale associée,

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

l'utilisateur peut demander l'accès à ses données personnelles ou la rectification de celles-ci en s'adressant à la Métropole de Lyon :

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :

Métropole de Lyon - Direction des Affaires Juridiques et de la Commande Publique -  
20, rue du Lac - BP 33569 - 69505 Lyon Cedex 03.

- soit en remplissant le formulaire

suivant : <https://demarches.toodego.com/sve/proteger-mes-donnees-personnelles/>

## 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).

La commune 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.

## 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.