

Conditions générales d'utilisation d'Eaglebe pour les demandes d'occupation du domaine public

Commune d'Aywaille : Projet adapté à Eaglebe (Merkator) du 29 septembre 2026 - Entrée en vigueur : 5 octobre 2026

Ce document explique comment introduire une demande d'occupation temporaire du domaine public par le formulaire Eaglebe mis à disposition pour Aywaille, avec ou sans compte selon le lien proposé, puis suivre son traitement et consulter une éventuelle autorisation. Il précise les responsabilités liées à l'usage du service. Les conditions de l'occupation elle-même résultent des règlements et de la décision de l'autorité compétente.

Table des matières

1	Objet et portée	2
2	Accès avec ou sans compte	2
3	Démarches et fonctions proposées	2
4	Préparation de la demande.....	3
5	Localisation, carte et incidences	3
6	Validation et transmission.....	3
7	Instruction, suivi et communications	4
8	Autorisation et exécution de l'occupation.....	4
9	Duplication, modification et prolongation	4
10	Redevances et paiements	4
11	Règles d'utilisation et documents transmis.....	5
12	Disponibilité, assistance et continuité du service.....	5
13	Garanties et responsabilité	5
14	Protection des données et cookies.....	6
15	Modification des conditions.....	6
16	Contact et droit applicable	6

1 Objet et portée

La Commune d'Aywaille, rue de la Heid 8, 4920 Aywaille, numéro BCE 0207.338.686 (ci-après la « Commune »), met à disposition une plateforme permettant d'introduire et de suivre certaines demandes d'occupation temporaire du domaine public. Les présentes conditions régissent l'utilisation de ce service en ligne par le demandeur ou la personne qui agit pour son compte.

La solution Eaglebe est éditée par Merkator et peut servir à introduire des demandes auprès de plusieurs administrations. Pour une démarche destinée à Aywaille, l'utilisateur emploie le lien que la Commune met à disposition ou sélectionne Aywaille dans le portail Eaglebe. Les présentes conditions régissent la démarche communale ; les informations propres au compte et au service technique d'Eaglebe s'appliquent selon leur objet. Elles ne déterminent ni la compétence de l'autorité ni les règles de fond relatives à l'autorisation.

La réglementation relative à la voirie, les règlements de police, les règlements de taxes ou de redevances et les décisions de l'autorité compétente prévalent sur ces conditions en cas de divergence. La plateforme facilite une démarche administrative ; la création d'un compte ou l'introduction d'une demande ne confère aucun droit d'occuper le domaine public.

2 Accès avec ou sans compte

Eaglebe permet deux parcours : un lien direct vers le formulaire communal, qui permet de saisir les coordonnées sans créer de compte, et le portail Eaglebe avec un compte, qui facilite les demandes répétées et le suivi. La Commune choisit le ou les liens qu'elle publie.

Demande d'occupation du domaine public et pour une manifestation : <https://app.eaglebe.com/auth/start>

Pour utiliser le portail, l'utilisateur crée un compte Eaglebe à l'adresse <https://app.eaglebe.com/auth/start> au moyen de son nom, de son adresse électronique et d'un mot de passe, puis confirme son inscription par courriel. Il peut ensuite se connecter avec ses identifiants ; les modes eID ou itsme® sont également annoncés par l'éditeur après la création du compte. Un lien de réinitialisation du mot de passe peut être demandé. L'utilisateur consulte une adresse électronique active et vérifie, au besoin, ses courriels indésirables. La réponse à une demande de complément via la messagerie du portail nécessite un compte Eaglebe ; en cas de difficulté, il contacte la Commune.

Le titulaire d'un compte préserve la confidentialité de ses moyens d'accès, ne les partage pas et signale rapidement tout soupçon d'accès non autorisé. Une personne qui agit pour un tiers, une entreprise ou une association doit disposer du pouvoir nécessaire et indiquer sa qualité ainsi que l'identité exacte du demandeur. La Commune peut demander une justification de ce pouvoir. Les questions techniques relatives à un compte Eaglebe peuvent aussi être signalées selon les indications de l'éditeur.

3 Démarches et fonctions proposées

Depuis le portail, l'utilisateur choisit « + Demande », puis Aywaille et le type de démarche effectivement ouvert par la Commune. Le lien direct, lorsqu'il est publié, conduit au formulaire correspondant sans passage préalable par ce portail. Selon la configuration communale, les catégories peuvent concerner notamment un chantier, un déménagement, un conteneur, un échafaudage ou une réservation de stationnement. L'existence d'un module « événement » dans Eaglebe ne signifie pas que toutes les manifestations relèvent de la même procédure : l'utilisateur suit les indications de la Commune pour son activité.

Avec un compte, le portail permet de consulter les demandes sous « Demandes » ou « Mes demandes », leurs statuts et, selon le dossier, les actions disponibles : télécharger la demande ou le permis, consulter les messages, payer, obtenir une preuve de paiement, copier ou prolonger. Les actions dépendent du statut et de la configuration ; elles ne sont pas garanties pour chaque dossier. Lors d'un dépôt par lien direct, l'utilisateur conserve le courriel de confirmation et les liens qui lui sont communiqués. Les renseignements affichés à l'écran guident la saisie sans remplacer la réglementation applicable.

4 Préparation de la demande

Le formulaire Eaglebe comporte en principe les étapes « Général », « Période », « Localisation », « Contact » et « Confirmation » ; les questions obligatoires sont choisies par la Commune. L'utilisateur sélectionne le type d'occupation, décrit le projet et précise les dates, heures, dimensions et incidences demandées. Il renseigne ses coordonnées et celles des autres intervenants pertinents, par exemple l'entrepreneur, le commanditaire ou le responsable de la signalisation. Les données préremplies depuis son compte sont vérifiées avant l'envoi.

Les champs facultatifs ou réservés à d'autres intervenants peuvent être laissés vides lorsqu'ils ne concernent pas le demandeur. Les pièces jointes utiles, tels des plans, photos ou justificatifs, sont ajoutées

selon les formats et limites indiqués par la plateforme. L'utilisateur ne transmet pas de données de tiers sans nécessité pour l'instruction et s'assure que les documents sont lisibles, pertinents et qu'il peut les communiquer.

Si le formulaire prévoit une procédure ou un champ relatif à l'urgence, l'utilisateur expose les circonstances et le motif invoqué. Une telle indication n'écarte ni les délais applicables ni l'exigence d'une autorisation préalable, et ne garantit pas un traitement accéléré ou une décision favorable.

5 Localisation, carte et incidences

L'utilisateur indique l'adresse exacte de l'occupation et dessine sur la carte l'emprise envisagée avec les outils proposés par Eaglebe, notamment une zone rectangulaire, un polygone ou un tracé lorsque ces outils sont disponibles. Il vérifie sa position et ses dimensions et décrit les incidences sur les autres usagers : stationnement, trottoir, piste cyclable, circulation ou accès à des équipements publics. Les occupations déjà représentées sur la carte peuvent signaler des conflits potentiels qui seront appréciés par les services compétents.

Les renseignements cartographiques et les éventuelles propositions de signalisation ou de déviation servent à l'examen de la demande. La carte, le dessin et les mesures saisis ne valent ni constat des limites du domaine public ni validation d'un plan de signalisation. L'utilisateur doit contrôler leur exactitude sur place et respecter le plan ou les prescriptions finalement imposés par l'autorité compétente.

6 Validation et transmission

À l'étape « Confirmation », l'utilisateur vérifie les informations et pièces, prend connaissance des conditions présentées dans le formulaire et accomplit l'action finale d'envoi. Si l'interface offre une possibilité d'enregistrer une saisie inachevée, celle-ci ne constitue pas un dépôt : seule la transmission finale soumet le dossier à la Commune. L'utilisateur ne doit pas assimiler une simple navigation entre les étapes ou une sauvegarde locale à un accusé de réception.

Après l'envoi, il vérifie le courriel de confirmation et conserve la référence et l'aperçu de sa demande. S'il dispose d'un compte, il peut aussi consulter le dossier dans son portail. Une confirmation technique établit la transmission, sans préjuger de la complétude, de la recevabilité ou de l'issue de la demande. En l'absence de confirmation, l'utilisateur contacte la Commune pour vérifier la réception avant de déposer une demande identique une seconde fois.

Les délais de dépôt et d'instruction sont ceux applicables à la démarche à Aywaille. L'utilisateur introduit son dossier suffisamment tôt et consulte les instructions relatives à la démarche. Une difficulté technique ne vaut pas prorogation automatique d'un délai légal ou réglementaire.

7 Instruction, suivi et communications

La Commune examine le dossier selon la procédure applicable et peut solliciter des renseignements complémentaires ou les avis requis, notamment en matière de sécurité, de mobilité ou de gestion de la voirie. Si un dossier appelle une action, le portail Eaglebe peut afficher le statut « Action requise » et envoyer un avis par courriel. L'utilisateur connecté peut alors consulter « Mes messages », répondre, joindre une pièce ou modifier sa demande lorsque cette action est ouverte. Le dépôt initial par lien direct n'empêche pas nécessairement qu'un compte soit demandé pour répondre dans le portail ; l'utilisateur qui ne peut y accéder prend contact avec la Commune. Les statuts et courriels de suivi ne remplacent pas la décision administrative.

Lorsque l'autorisation est accordée, le bénéficiaire prend connaissance du document et de ses prescriptions avant toute occupation. Selon la configuration et le mode de paiement, l'autorisation peut être adressée par courriel ou mise à disposition au téléchargement dans le portail. Un statut favorable ne dispense pas de vérifier le document et les autres conditions applicables. En cas d'incohérence entre le statut, le paiement et la décision, l'utilisateur contacte la Commune.

8 Autorisation et exécution de l'occupation

L'occupation du domaine public ne peut commencer qu'après l'obtention de toutes les autorisations requises et dans les conditions qu'elles fixent. Ni la création d'un compte, ni la préparation du formulaire, ni une référence de dossier, ni une date choisie dans le calendrier, ni un statut « En cours » ou « Action requise », ni le silence de l'administration ne constituent, à eux seuls, une autorisation.

Le bénéficiaire respecte les dates, horaires, emplacement, dimensions, prescriptions de signalisation et mesures de sécurité figurant dans la décision ainsi que les autres textes applicables. Il organise ses interventions et celles de ses entrepreneurs ou préposés conformément aux obligations qui lui incombent. Il

obtient, le cas échéant, les accords distincts d'un gestionnaire régional, de la police ou d'une autre autorité et prend les mesures nécessaires à la remise en état du domaine suivant la décision et la réglementation.

La Commune peut refuser ou assortir l'autorisation de conditions pour les motifs prévus par les règles applicables. Les voies et délais de recours contre la décision sont ceux de ces règles et de la notification, non ceux des présentes conditions d'utilisation.

9 Duplication, modification et prolongation

Si la fonction est proposée, l'utilisateur peut copier une demande antérieure pour préparer une nouvelle demande. Il contrôle toutes les informations reprises, en particulier les dates, le lieu, l'emprise et les intervenants, avant de la transmettre. Une copie constitue un nouveau dossier : elle ne reconduit pas l'autorisation précédente et ne réserve pas l'espace public.

Une prolongation ou une modification requiert l'examen de la Commune suivant la procédure applicable. La fonction « Prolonger » peut être accessible dans le portail ou au moyen d'un lien figurant dans le courriel de confirmation initial, tant que la période n'est pas terminée et que le dossier n'a pas été rejeté. L'utilisateur la demande avant l'échéance et attend la décision ; sa seule introduction ne permet pas de poursuivre l'occupation au-delà de la période autorisée. Pour une modification substantielle ou en l'absence d'action disponible, il contacte la Commune suffisamment tôt.

10 Redevances et paiements

Une taxe, une redevance ou des frais éventuels sont dus uniquement selon les règlements et décisions applicables à l'occupation concernée. Leur calcul, leur exigibilité, les exonérations et les voies de contestation ne sont pas fixés par ces conditions. Une estimation affichée par le logiciel n'a qu'une valeur indicative jusqu'à la détermination du montant dû suivant ces textes.

Si Aywaille active le paiement en ligne, les étapes et moyens proposés sont indiqués dans le parcours concerné. Eaglebe peut aussi être configuré pour une facturation après décision. Le demandeur conserve sa preuve de paiement. Un paiement n'équivaut pas, par lui-même, à une autorisation et ne dispense pas de satisfaire aux autres conditions.

11 Règles d'utilisation et documents transmis

L'utilisateur fournit des informations exactes et actualisées, vérifie son dossier avant transmission et informe la Commune d'un changement pertinent. Il s'abstient d'usurper une identité, d'accéder aux dossiers d'autrui, de contourner les mécanismes de sécurité, de perturber le service, d'y introduire des fichiers malveillants ou du contenu illicite, ou de multiplier artificiellement les demandes. La Commune peut, après appréciation proportionnée de la situation, restreindre temporairement un accès compromis ou manifestement abusif et indiquer une autre voie de contact lorsque cela est nécessaire.

Les plans, photos et pièces demeurent la propriété de leurs titulaires. Leur dépôt permet à la Commune et aux intervenants autorisés de les consulter, de les reproduire et de les communiquer dans la mesure nécessaire à l'instruction, à la décision, au contrôle, aux recours et aux obligations d'archivage. Cette mise à disposition n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle. L'utilisateur respecte également les droits relatifs à l'interface, aux logiciels et aux fonds cartographiques ; il ne peut les extraire ou les réutiliser au-delà du fonctionnement normal de la plateforme.

12 Disponibilité, assistance et continuité du service

La Commune et son prestataire prennent des mesures raisonnables pour maintenir la plateforme accessible et sécurisée. Des opérations de maintenance, mises à jour, incidents de sécurité ou défaillances techniques peuvent toutefois limiter temporairement le service. Aucune disponibilité ininterrompue ni compatibilité avec tout terminal, logiciel ou connexion n'est garantie. L'utilisateur recourt à une connexion et à un équipement adaptés ; l'usage sur ordinateur ou tablette peut faciliter la saisie cartographique.

En cas d'anomalie, en particulier à l'approche d'une échéance, l'utilisateur signale rapidement le problème à la Commune en indiquant, si possible, la référence du dossier, l'étape concernée et la date des tentatives. La Commune l'informe de la marche à suivre et, le cas échéant, des modalités alternatives de dépôt admises pour la démarche. L'utilisateur ne doit pas déduire de la seule indisponibilité technique qu'une demande a été reçue ou qu'une occupation est autorisée.

Pour une aide relative à la demande, l'utilisateur peut contacter l'administration communale, rue de la Heid 8, 4920 Aywaille, à info@aywaille.be ou au +32 (0)4 384 40 17. Les conditions concrètes d'accueil et d'accompagnement sont indiquées par la Commune.

13 Garanties et responsabilité

Les aides à la saisie, la carte, les catégories proposées et les estimations affichées facilitent la préparation d'un dossier. Elles ne constituent pas un avis technique, une confirmation de compétence territoriale, une validation du plan de circulation ou une garantie d'octroi. Le demandeur vérifie les données qu'il saisit et les confronte à la réalité des lieux. La Commune apprécie la demande et délivre, le cas échéant, une décision selon les règles applicables.

La Commune ne répond pas des conséquences qui résultent exclusivement d'informations inexactes ou incomplètes fournies par l'utilisateur, de la divulgation de ses identifiants par celui-ci, d'un dysfonctionnement de son équipement ou de sa connexion, ou d'un événement constituant une force majeure au sens du droit applicable. L'existence et la portée de ces circonstances s'apprécient en fonction de leur rôle causal dans le dommage allégué. L'utilisateur demeure responsable, suivant les règles applicables, de l'exécution matérielle de l'occupation et des actes des personnes qu'il charge d'intervenir.

Ces précisions ne dispensent pas la Commune de ses obligations légales, notamment dans l'organisation du service et la protection des données, ni ne suppriment les droits de l'usager en cas de faute imputable à la Commune ou à une personne dont elle répond. Aucune disposition n'exclut sa responsabilité pour une faute intentionnelle ou pour un dommage causé à la vie ou à l'intégrité physique par une faute, ni ne prive les présentes conditions de leur substance. Le recours à un prestataire technique ne libère pas la Commune des obligations qui lui incombent.

14 Protection des données et cookies

La Commune traite les données du dossier selon la politique de confidentialité spécifique à Eaglebe pour Aywaille et sa politique générale de protection des données <https://www.aywaille.be/fr/loisirs/organisation-manifestation-eaglebe/aywaille-notice-rgpd-eaglebe-merkator-octobre-2026.pdf/view> . Le portail Eaglebe peut servir auprès de plusieurs administrations ; les informations de confidentialité de l'éditeur concernant le compte et son service technique doivent aussi être accessibles dans le parcours. Pour les traitements dont la Commune est responsable, l'utilisateur peut contacter son délégué à la protection des données à dpo@spi.be.

Les traceurs nécessaires au fonctionnement du service et les éventuels traceurs facultatifs sont présentés dans une information distincte. La prise de connaissance des présentes conditions ne vaut pas consentement au traitement administratif de la demande ni aux cookies facultatifs.

15 Modification des conditions

La version applicable est datée et rendue accessible depuis la plateforme. La Commune peut adapter ces conditions lorsque le service ou les règles applicables évoluent. Elle porte les changements substantiels à la connaissance des utilisateurs par un moyen approprié avant leur application. Une modification des conditions ne change pas rétroactivement les décisions déjà prises ni les règles juridiques applicables aux dossiers en cours.

16 Contact et droit applicable

Pour une question relative à l'utilisation de la plateforme ou au suivi d'une demande : Commune d'Aywaille, rue de la Heid 8, 4920 Aywaille ; info@aywaille.be ; +32 (0)4 384 40 17. Pour les questions de protection des données : dpo@spi.be.

Les présentes conditions sont interprétées selon le droit belge. Elles ne limitent ni les droits des usagers du service public ni les recours administratifs et juridictionnels prévus par les textes applicables à la demande, à l'autorisation ou à la redevance.