

« JE POSE MA QUESTION » - Charte d'utilisation

Objectif

« Je pose ma question » est un service gratuit permettant de bénéficier d'un conseil et d'un appui sur un projet en lien avec la biodiversité et, plus largement, avec la transition écologique,

Ce service est à destination de **tous les acteurs professionnels** (collectivités, gestionnaires de milieux naturels, associations, entreprises, enseignants). Il n'est pas destiné aux particuliers.

Ce service permet via le formulaire en ligne disponible sur le site de l'Agence de solliciter les agents de l'ARBE pour une demande concernant :

- Une ressource technique et/ou méthodologique (guide, référentiel, CCTP standard, ...)
- Un contact
- Un retour d'expérience
- Une visite ou formation
- Un conseil sur votre projet existant ou à venir
- Un renseignement sur un dispositif d'engagement (Label, charte, reconnaissance)
- Un financement

Chaque demande est analysée puis orientée vers le ou les interlocuteur(s) compétents au sein de l'ARBE (ou de son réseau de partenaires). Une réponse consolidée est ensuite apportée à l'utilisateur.

Termes et définitions

ARBE / l'Agence : Agence Régionale de la Biodiversité et l'Environnement.

Utilisateur : toute personne ou structure qui sollicite le service « je pose ma question » de l'ARBE.

Partenaire : toute structure ou expert externe identifié par l'Agence comme disposant d'une expertise reconnue en matière de biodiversité et de transition écologique. Ces partenaires peuvent être des membres de l'ARBE, des institutions publiques, des associations, ou d'autres entités avec lesquelles l'ARBE entretient des relations de travail et de collaboration.

Modalités de fonctionnement

- Toute demande doit être déposée via le formulaire en ligne. Pour faciliter le traitement de la demande et l'exactitude de la réponse apportée, tous les champs doivent être complétés le plus précisément possible.
- Les agents de l'ARBE se réservent le droit d'entrer en contact avec l'utilisateur après réception de la demande pour affiner sa question et ses besoins si nécessaire. Ceci dans le but de pouvoir fournir à l'utilisateur une réponse complète et adaptée.
- Les délais de réponse peuvent varier selon la complexité de la demande et les disponibilités des agents. Le délai maximal de réponse est fixé à 15 jours.
- Les réponses envoyées aux utilisateurs étant contextualisées et personnalisées, elles ne doivent pas être diffusées telles quelles à l'extérieur de la collectivité, sauf autorisation de l'ARBE.
- Une fois la réponse apportée, la demande est considérée comme clôturée. Une nouvelle sollicitation peut être envoyée si besoin.

Après clôture de la demande, l'utilisateur sera sollicité pour indiquer s'il a pu fournir une suite à son projet et s'il a été satisfait du service proposé

Ce que le service « Je pose ma question » propose

Un premier niveau de réponse et de conseil pour aider à mieux cerner les enjeux et à identifier les premiers leviers d'actions pour intégrer les enjeux de biodiversité et de transition écologique dans les projets.

Concrètement, cela peut inclure :

- Une analyse rapide du contexte et des besoins présentés dans la demande avec une réponse adaptée à ses spécificités ;
- Des orientations vers des ressources, des exemples concrets, des outils ou des dispositifs techniques et/ou financiers existants ;
- Une mise en relation avec des experts internes ou partenaires de l'ARBE.

Ce que le service « Je pose ma question » ne propose pas

Le service "Je pose ma question" ne permet pas :

- De réaliser des études ou des diagnostics techniques approfondis ;
- De fournir un accompagnement opérationnel de long terme (type assistance à maîtrise d'ouvrage) ;
- De répondre à des questions juridiques complexes ;
- De traiter des demandes qui sortent du champ de compétence de l'ARBE.

Les questions portant spécifiquement sur les achats publics durables, la rédaction de clauses environnementales dans les marchés, ou la commande publique responsable relèvent du périmètre du [Guichet Vert](#).

Le guichet vert est un service dédié à ces thématiques qui propose des conseils personnalisés sur la commande publique durable.

Ce qui peut être fourni par ce service et ce qui ne peut l'être... Quelques exemples :

V	X
<p>Nous révisons notre PLU, comment mieux intégrer les continuités écologiques dans le document ?</p>	<p>Pouvez-vous analyser notre PLU et nous indiquer les modifications à apporter pour respecter les obligations légales ?</p>
<p>Nous souhaitons végétaliser une cour d'école, quels sont les premiers éléments à prendre en compte et vers quels partenaires locaux pouvons-nous nous tourner ?</p>	<p>Pouvez-vous concevoir le plan de végétalisation de notre cour d'école et chiffrer le prix des plantations ?</p>
<p>Quelles solutions alternatives à l'enrobé pouvons-nous envisager pour réaménager un parking ?</p>	<p>Pouvez-vous valider notre étude concernant la faisabilité technique de notre projet de désimperméabilisation d'un parking ?</p>
<p>Lors de la rénovation énergétique d'un bâtiment comment intégrer des dispositifs favorables à la biodiversité ?</p>	<p>Pouvez-vous concevoir les plans d'intégration de nichoirs et de toitures végétalisées pour notre bâtiment ?</p>
<p>Comment impliquer les habitants dans un projet de renaturation d'un espace ?</p>	<p>Pouvez-vous animer un atelier de concertation dans notre commune ?</p>
<p>Quelles bonnes pratiques pouvons-nous mettre en œuvre pour entretenir une zone humide sans nuire à la biodiversité ?</p>	<p>Pouvez-vous évaluer l'état écologique de notre zone humide et rédiger un plan de gestion adapté ?</p>

Protection des données personnelles (RGPD)

- Les données saisies dans le formulaire sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement et du suivi des demandes et l'évaluation de ce service
- Les coordonnées des personnes sollicitant ce service seront intégrées à la base contact de l'ARBE. Celle-ci permet de recevoir des actualités sur les dispositifs, retours d'expérience, appels à projets, outils, etc. L'utilisateur pourra se désinscrire à tout moment via le lien prévu à cet effet dans chaque envoi.
- Conformément au RGPD, les utilisateurs peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification ou de suppression en contactant l'ARBE à l'adresse : contact@arbe-regionsud.org

