

# DÉMATÉRIALISATION DES AUTORISATIONS D'URBANISME

## POURQUOI SE PRÉPARER DÈS MAINTENANT ?

### Une modernisation prometteuse à anticiper

A compter du 1er janvier 2022, toutes les communes devront être en mesure de recevoir sous forme électronique les demandes d'autorisation d'urbanisme. Celles de plus de 3 500 habitants devront également assurer leur instruction sous forme dématérialisée.

Afin d'accompagner la modernisation de ce service, l'État a lancé le programme Démat. ADS.

*Ce dispositif prolonge le droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (SVE), effectif à compter du 1er janvier 2022 pour l'ensemble des communes en matière de demandes d'autorisation d'urbanisme. Art. L. 112-8 et suivant du Code des relations entre le public et l'administration.*

### 10 prérequis à la dématérialisation avant le 1er janvier 2022

Afin d'assurer une transition réussie vers l'instruction dématérialisée des demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU), il est recommandé d'anticiper dès à présent les prérequis listés ci-dessous.

Équipement

- Des postes de travail adaptés pour les instructeurs  
*« Il est recommandé d'avoir des doubles écrans de taille suffisante pour la lecture de plans »*
- Des débits réseau suffisants  
*« Les DAU sont des dossiers volumineux qui peuvent engorger des réseaux mal calibrés »*
- Un portail et un logiciel métier mis à jour  
*« Le logiciel d'instruction devra s'interfacer avec la solution PlatAU développée par l'État »*

Evolution des compétences

- Une organisation capable de traiter 2 flux parallèles (dossiers papiers et dématérialisés)  
*« Les pétitionnaires pourront toujours déposer des dossiers papiers ; leur numérisation constitue une piste intéressante à instruire »*
- Des agents formés aux outils numériques  
*« Une vigilance particulière à avoir concernant les agents les plus éloignés du numérique »*
- Un environnement de travail adapté aux exigences du numérique  
*« Certaines bonnes pratiques permettent de réduire les RPS liés au travail devant écran »*

Relation avec les pétitionnaires

- Des pétitionnaires informés des nouvelles modalités de dépôt de leur DAU  
*« La dématérialisation n'aura d'intérêt que si les usagers s'en saisissent »*
- Un service d'accueil capable de répondre aux questions des pétitionnaires sur ce nouveau service  
*« L'expérience montre que la dématérialisation génère un afflux d'appels entrants lors de son lancement, puis réduit considérablement les sollicitations, les usagers étant informés de l'avancement de leur dossier en ligne »*

Cadre Légal

- Une maîtrise du cadre réglementaire de la procédure dématérialisée  
*« La procédure d'instruction n'a pas vocation à changer mais des dispositions réglementaires du Code de l'urbanisme pourraient évoluer pour mieux prendre en compte la dématérialisation »*
- Des responsabilités assurées en matière de signature et d'archivage  
*« La dématérialisation peut être l'occasion de recourir à des solutions électroniques spécifiques en matière de signature et d'archivage »*



De nombreux métiers sont concernés par la transition vers la dématérialisation en plus des équipes informatiques mobilisées.

Votre DDT(M) est l'interlocuteur privilégié sur le programme. Des ressources sont également disponibles sur la plateforme en ligne OSMOSE. Le CNFPT et l'UGAP proposent par ailleurs des offres d'appui à sa mise en œuvre (formations, équipement, solutions SI, déploiement, etc.).

# COMMUNIQUER AUPRÈS DES PÉTITIONNAIRES V1.0

## Kit d'accompagnement des collectivités territoriales

Ce document présente des éléments de langage et arguments sur lesquels les collectivités peuvent s'appuyer dans leur stratégie de communication à l'attention des pétitionnaires concernant l'ouverture d'un nouveau service de dépôt dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme.

La communication à l'attention des pétitionnaires relevant des collectivités, il ne s'agit néanmoins que d'éléments donnés à titre d'exemple, dans lesquels les guichets uniques et centres instructeurs peuvent librement piocher.



# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## Quels sont les avantages de la démarche en ligne ?

Une démarche en ligne **plus simple, plus rapide** (notamment avec l'utilisation d'AD'AU) **et accessible à tous** qui répond aux enjeux de modernisation des services publics.

**1** Un service en ligne accessible 7/7 – 24/24 depuis chez vous. Plus besoin de vous déplacer en mairie ou poster votre dossier.

**2** Un suivi de l'avancement de votre dossier en temps réel.



**3** Une aide en ligne pour vous aider dans la constitution de votre dossier et minimiser les erreurs de saisie.

**4** Un traitement de votre demande optimisé grâce à une administration plus efficace et connectée.

**5** Des échanges simplifiés avec l'administration. Les demandes d'information et d'envoi de pièces complémentaires peuvent se faire directement en ligne.



**6** Un gain de temps et d'argent. Plus besoin d'imprimer votre dossier et toutes les pièces complémentaires en plusieurs exemplaires papier.

*En cas de difficulté ou de besoin de conseil dans la constitution de votre dossier, des agents sont à votre disposition.*

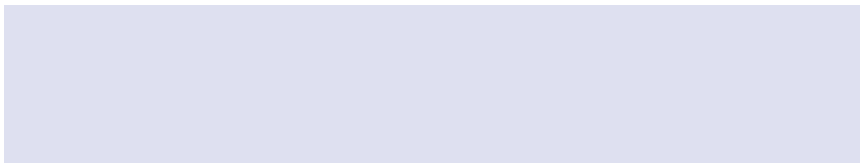
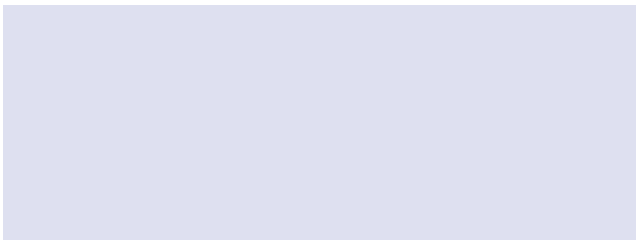
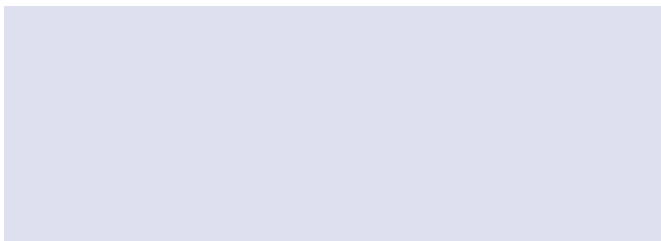
# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## Comment déposer mon dossier en ligne?

Votre commune met à votre disposition un service en ligne gratuit, vous permettant de réaliser toutes vos demandes d'autorisation d'urbanisme de manière dématérialisée : information, dépôt, traitement des dossiers et suivi des demandes.

**Un service plus simple et plus rapide, pour faciliter vos démarches !**

### Les différentes étapes pour déposer mon dossier



# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## L'agent en mairie pourra –t- il toujours m'aider à constituer mon dossier ?

Pour l'usager comme pour l'administration, la dématérialisation permet un gain de temps sur le traitement du dossier. Les agents seront davantage disponibles pour vous offrir un service de conseil et d'accompagnement sur le fond des dossiers.

**Nos agents restent à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche. Un espace dédié est à votre disposition à la Direction XXX, Bureau XXX, adresse.**

**Plus d'information - Écrivez à XX@XX**

### Je n'ai aucune connaissance en informatique, vais-je y arriver ?

Afin d'accompagner les usagers dans la constitution de leur dossier électronique, la commune met à disposition XXXXX.



A noter, le dépôt papier est toujours possible en Mairie, ou par l'envoi d'un courrier recommandé à l'adresse indiquée ci-dessus.