

# La dématérialisation de l'application du droit des sols et les agents d'accueil

**Webinaire**

**8 décembre 2020**

14h-15h

1. CONTEXTE : LE PROGRAMME DÉMAT ADS
2. QUELS CHANGEMENTS POUR LES AGENTS D'ACCUEIL ?
3. COMMENT ACCOMPAGNER CES CHANGEMENTS ?
4. QUESTIONS/RÉPONSES

## FONDEMENT JURIDIQUE

*A compter du 1er janvier 2022, les communes de plus de 3500 habitants devront pouvoir recevoir et instruire par voie dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme.*

*Il s'agit de **dématérialiser l'ensemble du traitement des autorisations d'urbanisme**, depuis l'utilisateur demandeur d'un permis de construire (d'une DP...) jusqu'à l'instructeur de la demande.*

**La loi ELAN**  
Art. L. 423-3



Pour accompagner cette modernisation, l'Etat coordonne le programme Démat ADS

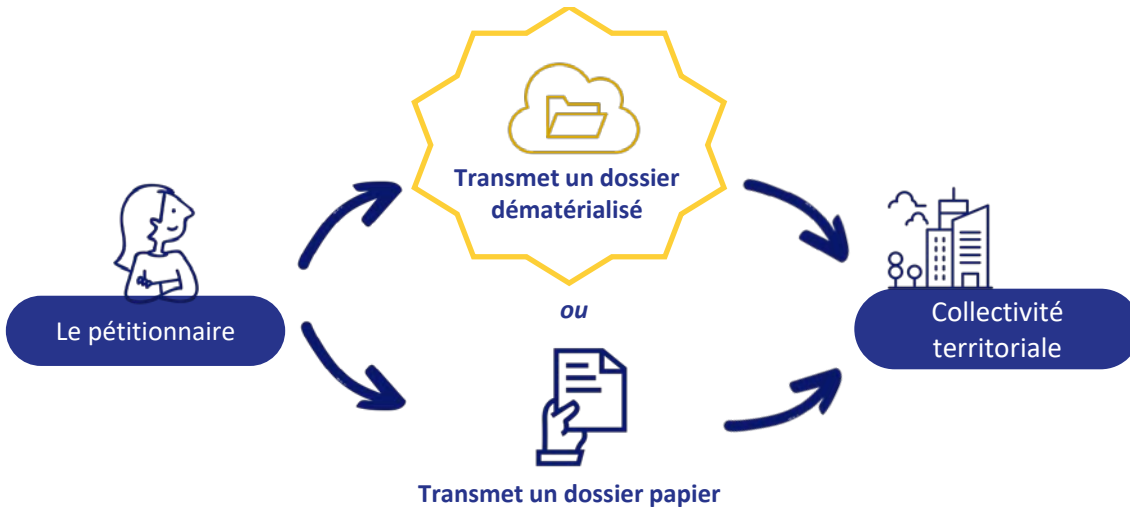


*Rappel : A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, en matière de demande d'autorisation d'urbanisme, toute collectivité pourra être saisie de manière électronique par ses usagers selon les dispositifs qu'elle aura mis en œuvre (e-mail, formulaire de contact, télé service etc.). C'est la saisine par voie électronique, **SVE**.*

**Art. L. 112-8 et suiv. du CRPA**

## QUELS CHANGEMENTS ANTICIPER AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2022 ?

### DES DOSSIERS DÉMATÉRIALISÉS TRANSMIS PAR LES PÉTITIONNAIRES

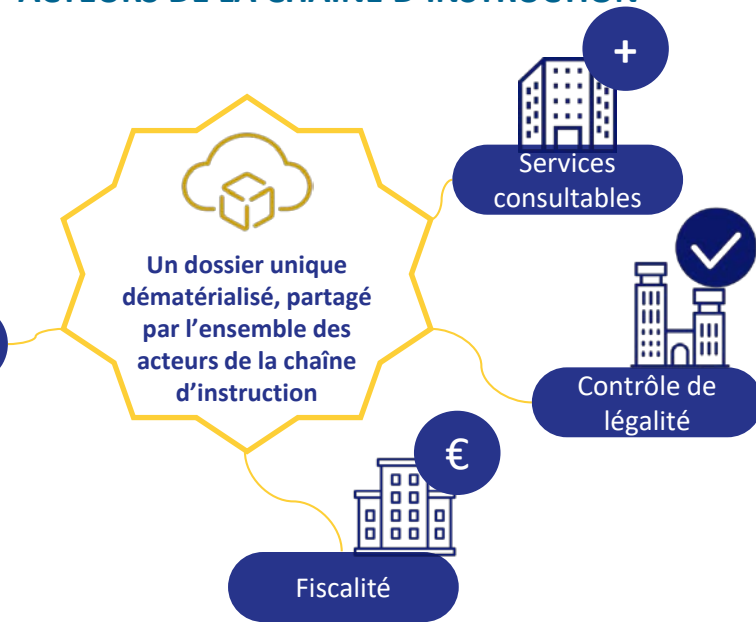


*Afin d'éviter un double flux de dossiers à instruire, il est conseillé de numériser les dossiers papier dès leur réception  
Ce choix est à la discrétion de la collectivité territoriale*



*En tant que point de contact unique du pétitionnaire, les communes devront proposer **une téléprocédure pour recevoir des dossiers dématérialisés.***

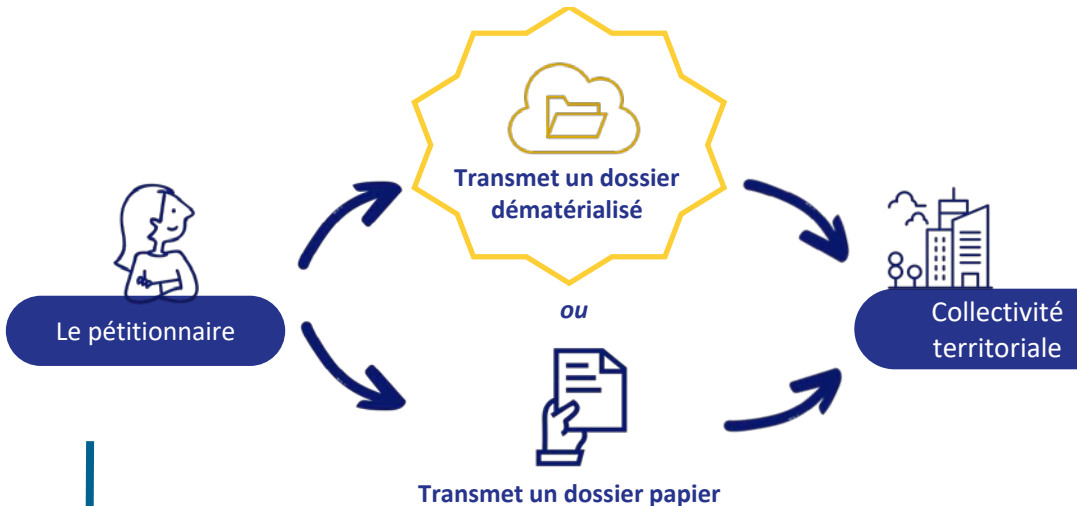
### DES ÉCHANGES DÉMATÉRIALISÉS ENTRE LES ACTEURS DE LA CHAÎNE D'INSTRUCTION



***L'Etat fournit un outil (Plat'AU), permettant d'acheminer le dossier aux bons acteurs et d'horodater les échanges. Les collectivités territoriales doivent s'assurer que leurs outils d'instruction peuvent s'y raccorder.***

## QUELS CHANGEMENTS ANTICIPER AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2022 ?

### DES DOSSIERS DÉMATÉRIALISÉS TRANSMIS PAR LES PÉTITIONNAIRES

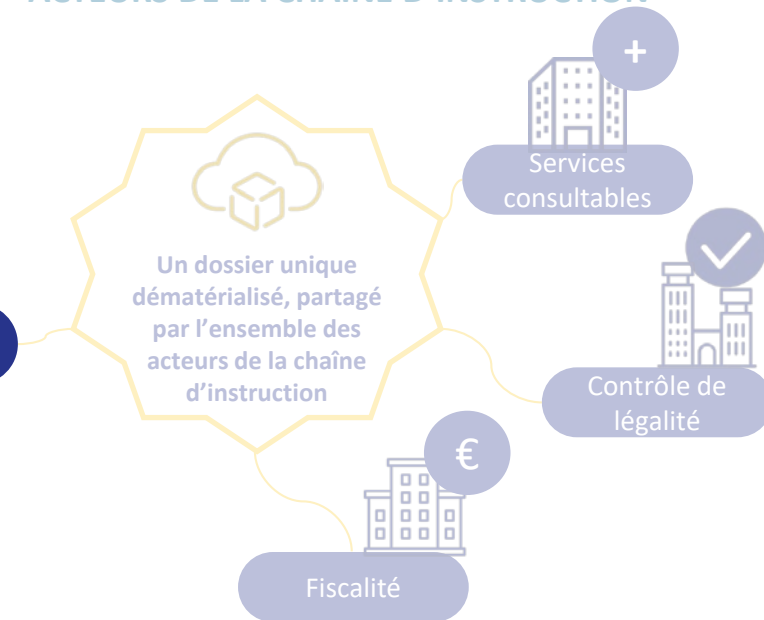


*Afin d'éviter un double flux de dossiers à instruire, il est conseillé de numériser les dossiers papier dès leur réception  
Ce choix est à la discrétion de la collectivité territoriale*



*En tant que point de contact unique du pétitionnaire, les communes devront proposer **une téléprocédure pour recevoir des dossiers dématérialisés.***

### DES ÉCHANGES DÉMATÉRIALISÉS ENTRE LES ACTEURS DE LA CHAÎNE D'INSTRUCTION



*L'Etat fournit un outil (Plat'AU), permettant d'acheminer le dossier aux bons acteurs et d'horodater les échanges.  
Les collectivités territoriales doivent s'assurer que leurs outils d'instruction peuvent s'y raccorder.*

## PRINCIPAUX MÉTIERS CONCERNÉS PAR LA DÉMATÉRIALISATION DE L'ADS AU SEIN DES COLLECTIVITÉS



**AGENTS D'ACCUEIL**



**SERVICES ADS  
(ENCADRANTS, INSTRUCTEURS  
ET SECRÉTARIAT)**



**INFORMATIENS**

# ETUDE DU CNFPT SUR LA DÉMATÉRIALISATION DE L'ADS

Dans le cadre du suivi permanent sur les métiers assuré par le CNFPT, nous vous proposons un **questionnaire autour de la dématérialisation de l'ADS** afin de cerner au mieux l'évolution des métiers et les enjeux de formation associés.

Ce questionnaire est disponible ici : <https://fr.surveymonkey.com/r/MTTRVWS>

Merci pour votre participation !

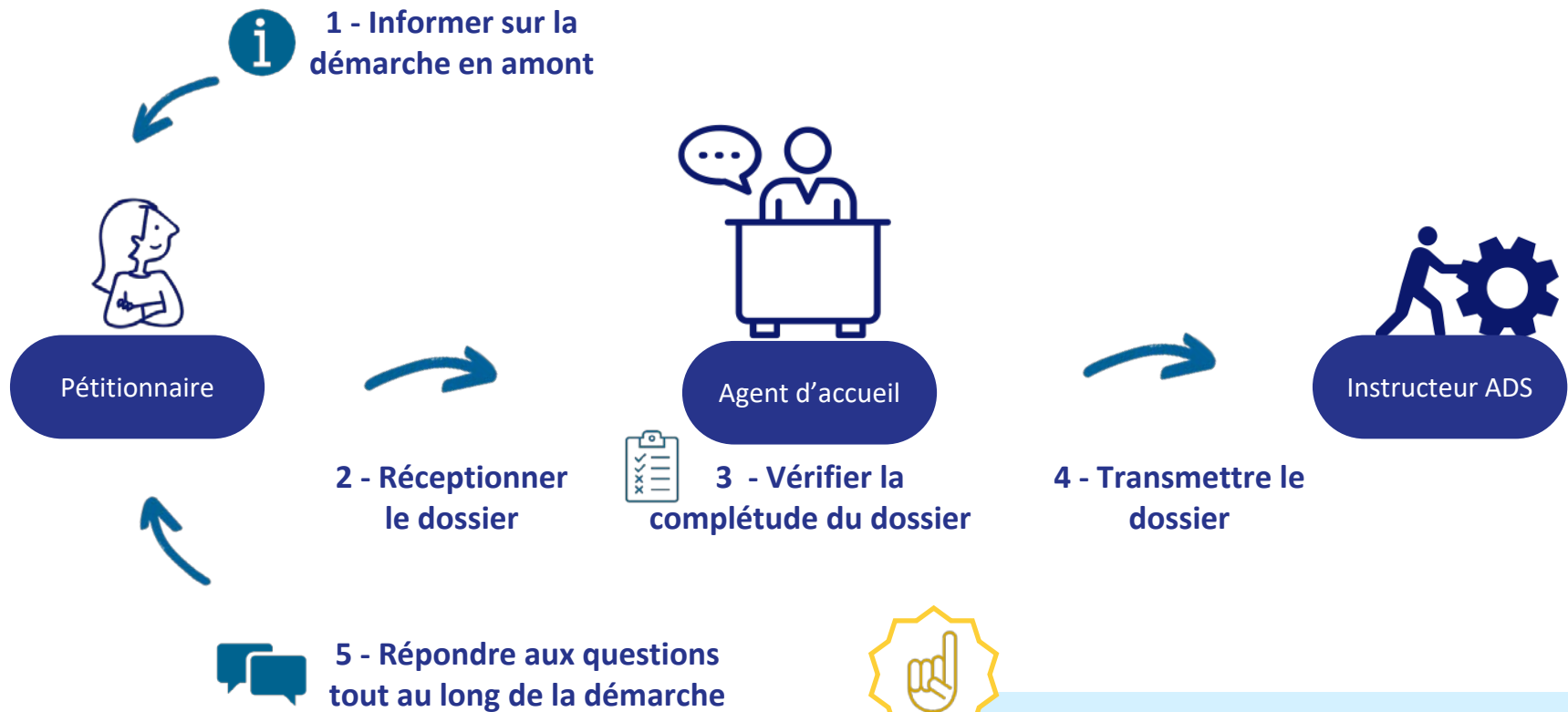
# DIVERSITÉ DES ORGANISATIONS DE L'ACCUEIL ADS

Chaque collectivité dispose d'une organisation de son accueil ADS qui lui est propre

- Selon le rôle de la collectivité dans la chaîne d'instruction : est-elle compétente ADS ? Instruit-elle pour elle-même ? Délègue-t-elle son instruction ?
- Selon ses choix d'accueil du public : accueil en mairie, modalités de contact téléphonique, électroniques, etc.
- Selon la répartition des rôles entre généralistes et spécialistes ADS : accueil dédié à l'ADS, participation de l'agent d'accueil à certaines tâches de vérification des dossiers, etc.)
- Etc.



# RÔLES POSSIBLES DES AGENTS D'ACCUEIL CONCERNANT L'ADS



Question aux participants :  
dans votre collectivité, qui assure  
ces différents rôles ?


# INFORMER LE PÉTITIONNAIRE EN AMONT DE LA DÉMARCHE

### Ce qui change pour l'agent d'accueil

- Expliquer au pétitionnaire qu'il peut choisir entre dépôt papier et dépôt dématérialisé
- Lui fournir les modalités pratiques\* de la procédure dématérialisée : où se connecter, comment déposer son dossier, qui contacter en cas de besoin, etc.

### Ce qui ne change pas

- Le dépôt papier reste possible



\* **A savoir** : la collectivité doit mettre à disposition du pétitionnaire une **interface en ligne pour déposer son dossier**

L'Etat propose par ailleurs

- **AD'AU**, qui permet d'orienter le pétitionnaire dans la constitution de son dossier et, à terme, de le télétransmettre aux communes raccordées
- **RIE'AU**, pour réceptionner les dossiers des pétitionnaires dans les communes au RNU

# RÉCEPTIONNER LE DOSSIER TRANSMIS PAR LE PÉTITIONNAIRE

### *Ce qui change pour l'agent d'accueil*

- **Pas d'action à réaliser** sur les dossiers télétransmis
- **OU accéder aux dossiers télétransmis** via une application informatique (Selon le choix fait par sa collectivité)
- Participer à la **numérisation des dossiers papiers\***



**\*A savoir :** Afin d'éviter un double flux de dossiers à instruire, il est conseillé de numériser les dossiers papier dès leur réception.  
Ce choix est à la discrétion de la collectivité territoriale.

### *Ce qui ne change pas*

- **Le dépôt papier** reste possible

# VÉRIFIER LA COMPLÉTUDE DES DOSSIERS ET LES TRANSMETTRE AUX INSTRUCTEURS

### *Ce qui change pour l'agent d'accueil*

- **Vérifier la complétude** des dossiers télétransmis **via une application informatique**
- **Transmettre** les demandes de pièces complémentaires **au pétitionnaire via cette application**
- **Transmettre** les dossiers électroniques **aux instructeurs via cette application**

### *Ce qui ne change pas*

- Les **règles de composition des dossiers** ne changent pas
- La **vérification des dossiers papiers** ne change pas

# RÉPONDRE AUX QUESTIONS DU PÉTITIONNAIRE TOUT AU LONG DE LA DÉMARCHE

### *Ce qui change pour l'agent d'accueil*

- Offrir un **premier niveau de réponse** aux questions **concernant les problèmes de dépôts électroniques**
- **Orienter les pétitionnaires** vers les services en mesure de leur répondre : ADS pour les questions métier, informatique pour les questions liées au dépôt électronique par exemple

**A savoir :** *La collectivité assure le support utilisateur auprès des pétitionnaires pour les questions informatiques.*

**L'Etat fournit un support technique à destination des équipes informatiques** en charge des interfaces avec les briques de la suite XX'AU (RIE'AU, PLAT'AU, etc.)

### *Ce qui ne change pas*

- Le **1<sup>er</sup> niveau de réponses « métier »** ne change pas
- Le **contact entre le pétitionnaire et les agents en mesure de lui répondre** (accueil, ADS, etc.) peut se faire selon les modalités habituelles : accueil physique, téléphonique, etc.



## PISTES POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DE L'ACCUEIL ADS



### Communication

- **Informers les pétitionnaires** sur les nouvelles modalités d'accueil et de dépôt des dossiers (plaquette papier + info sur le site web par ex.)
- **Fournir aux agents d'accueil un guide synthétique** pour répondre aux questions de 1<sup>er</sup> niveau des pétitionnaires



*L'Etat propose 2 documents génériques adaptables par les collectivités pour répondre à ces objectifs (à venir sur la communauté OSMOSE Démat ADS)*



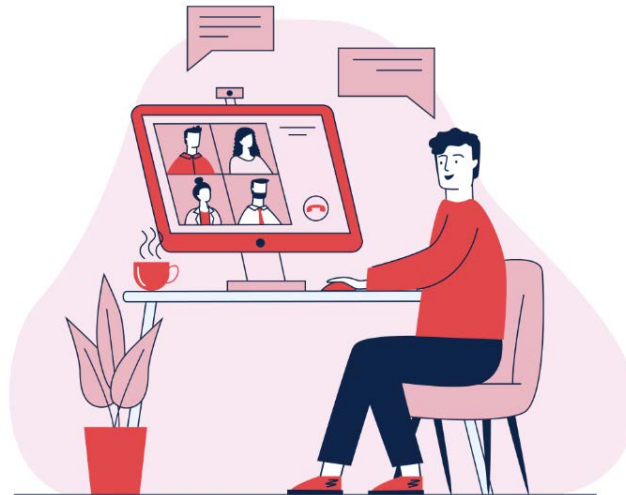
### Organisation

- **Intégrer la question de l'accueil dans la conception du processus** d'instruction des dossiers dématérialisés,
- Etablir en particulier le **mode de collaboration entre accueil et autres services** concernant les réponses aux **questions techniques** des pétitionnaires et une éventuelle **numérisation**



### Evolution des compétences

- **Permettre aux agents d'accueil de maîtriser le « parcours usager »** des pétitionnaires déposant leurs dossiers en ligne
- S'ils sont amenés à accéder aux dossiers télétransmis par les pétitionnaires, **former les agents d'accueil aux outils nécessaires**
- Proposer une **mise à niveau sur l'usage des outils informatiques**



Vous avez des questions plus générales concernant  
Démat ADS ?

De nombreuses ressources, dont une FAQ, sont  
disponibles sur OSMOSE : <https://bit.ly/2Yqnpz5>

MERCI !

## Yacine Guenzet, consultant



[yacine.guenzet@publicimpact.eu](mailto:yacine.guenzet@publicimpact.eu)



01 42 05 92 92

