



CAS CLIENT ISSY-LES-MOULINEAUX



Un guichet numérique au service des pétitionnaires

Issy-les-Moulineaux est une commune du département des Hauts-de-Seine, qui s'étend sur une superficie de 4.3 km² et compte environ 70 000 habitants. Novatrice dans son approche du numérique, elle a tenu à rapidement pouvoir proposer à ses administré.e.s une solution intuitive qui leur permettrait d'effectuer leurs demandes d'autorisation d'urbanisme de façon dématérialisée via Internet.

Le service instructeur de la ville est constitué de 6 personnes qui se répartissent les tâches entre l'instruction des dossiers, la pré-instruction et l'accueil des pétitionnaires. Le déploiement du GNAU (Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme), vu comme un service offert aux administré.e.s, était très attendu !

Le besoin exprimé

Après une première phase de définition des besoins, le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme a été déployé début 2019. Une formation a accompagné ce déploiement et a permis aux agents du service instructeur de la ville d'Issy-les-Moulineaux de découvrir l'ensemble des fonctionnalités du GNAU. Cette solution est totalement intégrée au logiciel Droits de Cités permettant d'instruire les dossiers déposés et qui était déjà utilisé au quotidien par les agents.

L'objectif recherché de la commune était de permettre aux pétitionnaires de déposer rapidement et simplement leurs demandes d'autorisations d'urbanisme tout en limitant la consommation de papiers pour le service instructeur comme pour le pétitionnaire.

Les principaux avantages du GNAU relevés par le service instructeur d'Issy-les-Moulineaux sont :

- accès rapide au suivi des demandes d'autorisations d'urbanisme,
- traçabilité de l'ensemble des opérations réalisées au cours de l'instruction,
- nouveau service offert aux habitants d'Issy-les-Moulineaux.

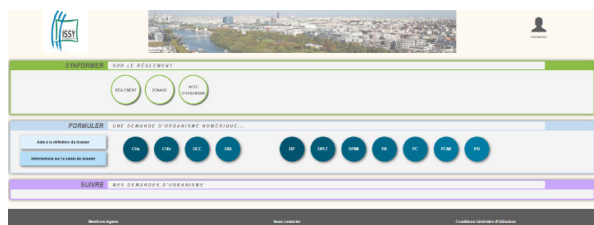


Le nombre de demandes faites en dématérialisé en 2021 à Issy-les-Moulineaux:

- Déclaration d'Intention d'Aliéner (DIA) : **15** en dématérialisation sur **321**
- Permis de Construire (PC) : **9** en dématérialisation sur **55**
- Déclaration Préalable (DP) : **65** en dématérialisation sur **200**
- Permis de Démolir (PD) : **5** en dématérialisation sur **19**
- Certificat d'Urbanisme (CU) : **189** en dématérialisation sur **590**

Au total 283 demandes ont été faites via le GNAU,

Une modification des pratiques du service instructeur



Le guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme

Le nombre de dépôts sur le GNAU est en constante augmentation. Depuis le 1er janvier 2022 et l'obligation généralisée de proposer la réception des dossiers par voie électronique, le service a constaté une intensification des dépôts en ligne. Complémentaire au logiciel d'instruction, le GNAU fait désormais partie intégrante des pratiques courantes du service instructeur d'Issy-les-Moulineaux, qui peut en exploiter son potentiel.

Un service attendu par la population

Un des grands intérêts que retient la commune, c'est l'instruction plus rapide des «petits» dossiers et l'intégration des Certificats d'Urbanisme qui s'est faite de manière fluide. Et l'accueil de la population est très positif !

« Les pétitionnaires sont ravis de pouvoir déposer leurs demandes d'urbanisme en ligne. Le Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme a permis de proposer une continuité de services aux usagers ».

Mme CAPILLON, Responsable des ADS d'Issy-les-Moulineaux

Avec un nombre d'habitants en constante augmentation, et une ville précurseur dans le domaine du numérique, les équipes d'Operis ont à coeur de partager leur expertise et d'apporter un accompagnement de qualité à la ville d'Issy-les-Moulineaux dans le cadre de la dématérialisation des autorisations d'urbanisme.