



Un projet de dématérialisation des ADS orienté usagers !

La Frette-sur-Seine est une commune française située dans le département du Val-d'Oise, en région Île-de-France. Située sur la rive droite de la Seine, à 20 km au nord-ouest de Paris, elle compte environ 4 700 habitants et possède un habitat essentiellement pavillonnaire. La Frette-sur-Seine est une des 15 communes intégrées à ValParisis Agglo, première agglomération interne au Val-d'Oise en matière de démographie avec 285 000 habitants.

80 % : c'est le pourcentage des dossiers qui sont désormais déposés de façon dématérialisée auprès du service urbanisme de la Frette-sur-seine !

Une dématérialisation anticipée

Parfaitement au fait de la prochaine mise en application de la loi Elan, c'est dès 2019 que l'équipe communale de la Frette-sur-Seine s'est mise en quête d'une solution qui leur permettrait de répondre aux nouvelles obligations gouvernementales. En effet, au 1er janvier 2022, la loi Elan allait rendre obligatoire le dépôt des demandes d'autorisations d'urbanisme sous format numérique. En parallèle de cette échéance, les services de la commune étaient déjà dans une dynamique d'opter progressivement pour des solutions logicielles en mode SaaS (Software as a Services) afin de répondre aux différents enjeux identifiés en interne tels que le développement du télétravail, des ressources informatiques limitées, les problématiques de cybersécurité à adresser et autres impératifs liés directement à leur territoire.

Oxalis & GNAU : solution complète et hébergée !

Le logiciel utilisé jusqu'alors par le service urbanisme de la ville ne proposant pas le mode SaaS, décision fut prise par la commune de changer de solution. Le logiciel Oxalis, dédié à l'instruction et édité par Operis, acteur majeur dans le domaine de l'urbanisme, associé au GNAU (Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme) fut rapidement retenu comme solution par la commune. Un choix en parfaite cohérence avec les objectifs affichés de la commune : garantir une continuité de service en déléguant entièrement la partie administration technique de la solution à l'éditeur du logiciel, s'affranchissant de toutes contraintes liées aux montées de versions ou autre problématique d'hébergement lors du recours à des serveurs gérés en interne.



Un leitmotiv : répondre aux attentes des usagers

Le service instructeur de la ville de la Frette-sur-Seine est particulièrement à l'écoute des attentes des usagers. Le choix de la solution du GNAU d'Operis a été motivé en particulier par le fait de pouvoir proposer aux pétitionnaires une démarche totalement dématérialisée et accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le GNAU, en plus d'être accessible en web, offre aux usagers une assistance lors de la complétion des Cerfas. Cette fonctionnalité permet aux pétitionnaires d'éviter des erreurs de saisie, source de perte de temps lors de l'instruction du dossier et pénalisant à la fois le pétitionnaire et l'instructeur ! Cette solution offre également la possibilité à un pétitionnaire de suivre l'instruction de sa demande : il est informé de toutes les étapes réalisées sur son dossier en temps réel et peut alors y répondre rapidement comme dans le cas d'une demande de pièces complémentaires émanant du service instructeur.

Un mot d'ordre : la dématérialisation !

Au service urbanisme de la Frette-sur-Seine, la dématérialisation des demandes d'urbanisme ne se limite pas uniquement à l'acquisition d'Oxalis et du GNAU mais intègre également d'autres fonctionnalités telles que la signature électronique des ADS et l'envoi des documents administratifs via des lettres recommandées électroniques en ligne (LRE). En plus de répondre aux attentes des usagers en matière de réactivité, la dématérialisation de l'ensemble des étapes de l'instruction d'un dossier permet des économies substantielles à la commune en particulier en réduisant les coûts lors de l'envoi des documents par voie postale ou en supprimant l'impression physique des documents !

Un déploiement en étapes



GNAU à la Frette-sur-Seine

Avec le 1er janvier 2022 comme date butoir, c'est dès novembre 2021 que le service urbanisme de la ville de La Frette-sur-Seine a ouvert l'accès au GNAU, dans un premier temps, aux seuls professionnels comme les notaires ou les géomètres. Cette étape a permis de valider le bon fonctionnement du paramétrage et de garantir ainsi un déploiement serein du GNAU auprès de l'ensemble des pétitionnaires courant décembre 2021. Un lien d'accès au GNAU a été intégré au site Internet de la commune et a été accompagné d'une communication adéquate permettant ainsi aux usagers de la communes de découvrir le GNAU et d'y déposer leurs demandes.

Un bilan très positif

L'accompagnement assuré par le service urbanisme de La Frette-sur-Seine auprès des usagers via la réalisation d'un guide utilisateur ou bien encore des explications sur l'intérêt, pour les pétitionnaires, d'opter pour le dépôt de leurs demandes d'ADS sous format dématérialisé a rapidement porté ses fruits. Quel bilan ! C'est désormais plus de 80% des demandes des pétitionnaires de la ville qui sont réalisées via le GNAU. Ultime étape à adresser dans la chaîne de l'instruction des ADS de la ville de la Frette-sur-Seine ? Connecter une Gestion Electronique des Documents (GED) au logiciel d'urbanisme afin de gérer l'archivage des documents d'urbanisme !

« Dans le cadre de la dématérialisation des demandes d'autorisation d'urbanisme, nous nous étions donnés comme objectif « zéro papier » : objectif atteint ! Ceci a été rendu possible, d'une part, par le choix du logiciel OXALIS en mode hébergé et, d'autre part, par l'installation d'un parapeur électronique et d'un abonnement pour l'envoi électronique des courriers. »

Delphine RONDEAU, responsable du service urbanisme de la ville de la Frette-sur-Seine

Operis

130, Avenue Claude Antoine Peccot 44700 ORVAULT
01 69 10 00 00 - contact@operis.fr - www.operis.fr

