

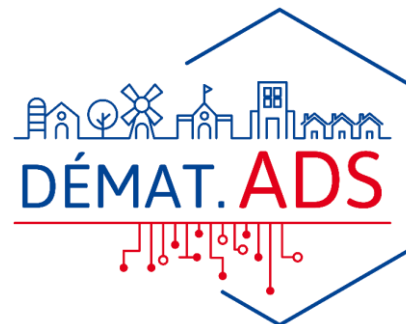
Kit services consultables – 1 – Les différentes solutions de dématérialisation des consultations

Présentation synthétique

Juillet 2021



VO *Document de travail*





Objet du document et sommaire



A compter du 1^{er} 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

La dématérialisation des demandes d'autorisation d'urbanisme répond aux enjeux de modernisation et de simplification des services publics, à l'heure où une grande majorité de services sont accessibles en ligne. Pour accompagner cette transformation, l'Etat se mobilise en mettant à disposition un ensemble de solutions et d'outils pour faciliter sa mise en œuvre.

Ce document, à destination des **services consultables**, présente de manière synthétique les **principes et outils proposés pour faciliter la gestion des consultations dématérialisées**

Ce document fait partie du kit services consultables disponible sur Osmose qui comprend aussi les documents suivants :

- AVIS'AU – Enrôlement et premiers pas
- AVIS'AU – Documentation fonctionnelle
- Démat.ADS_FAQ consultations dématérialisées

I – Principes des consultations dématérialisées

- I.1 – Vue d'ensemble de la chaîne d'instruction dématérialisée
- I.2 – Trois cas de figure possibles pour les consultations dématérialisées

II – Comment traiter les consultations dématérialisées ?

- II.1 – Cas 1 : le service consultable utilise ses propres outils, raccordés à PLAT'AU
- II.2 – Cas 2 : le service consultable utilise AVIS'AU
- II.3 – Cas 3 : le service consultable utilise l'outil du service instructeur

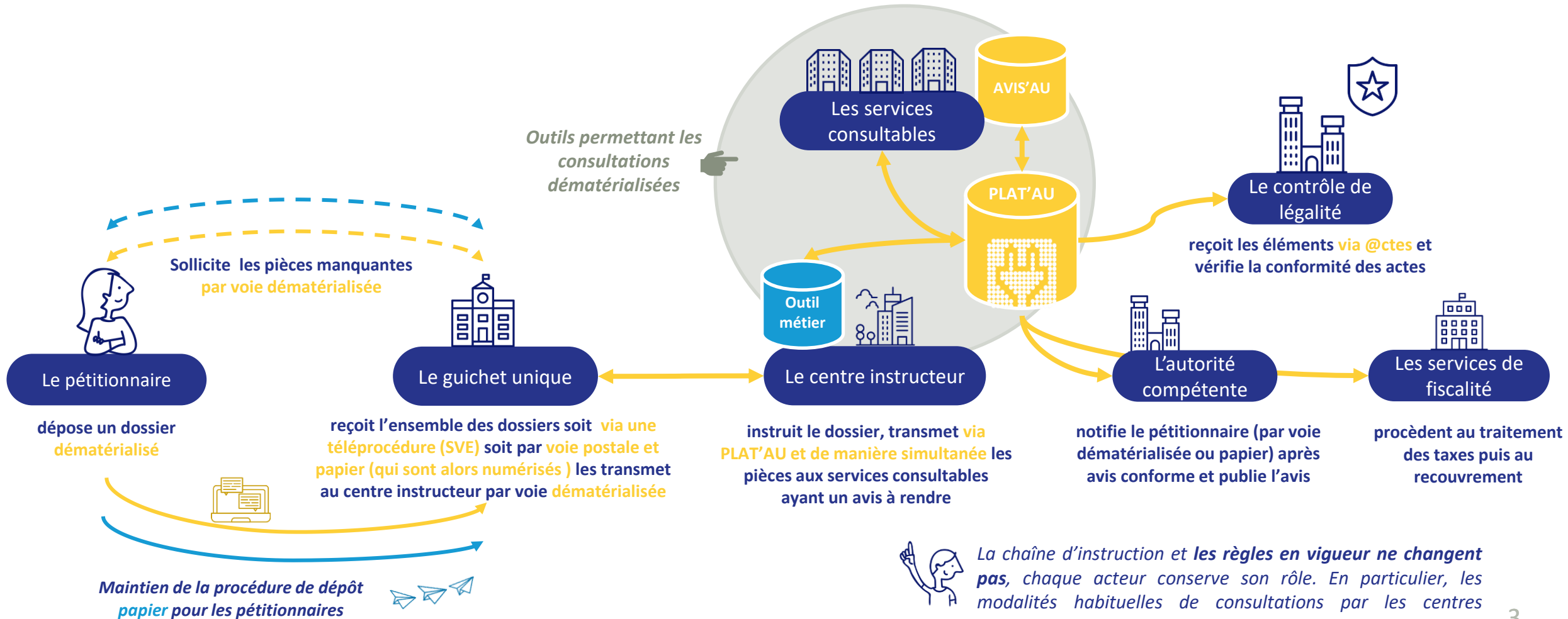
III - Comment choisir les modalités adaptées à votre situation ?

- III.1 – Recommandations selon votre situation
- III.2 – Comparatif des trois cas

IV – Pour aller plus loin

I – PRINCIPES DES CONSULTATIONS DÉMATÉRIALISÉES

I.1 - Vue d'ensemble de la chaîne d'instruction dématérialisée



I – PRINCIPES DES CONSULTATIONS DÉMATÉRIALISÉES

I.2 - Trois cas de figure possibles pour les consultations dématérialisées

CAS 1 Le service consultable utilise ses propres outils, raccordés à PLAT'AU

Si le service consultable rend de nombreux avis et peut raccorder son outil métier à PLAT'AU :

- Le service consultable traite les consultations sur ses propres outils
- PLAT'AU assure le partage des avis et demandes d'avis de manière transparente pour les agents

CAS 2 Le service consultable utilise AVIS'AU

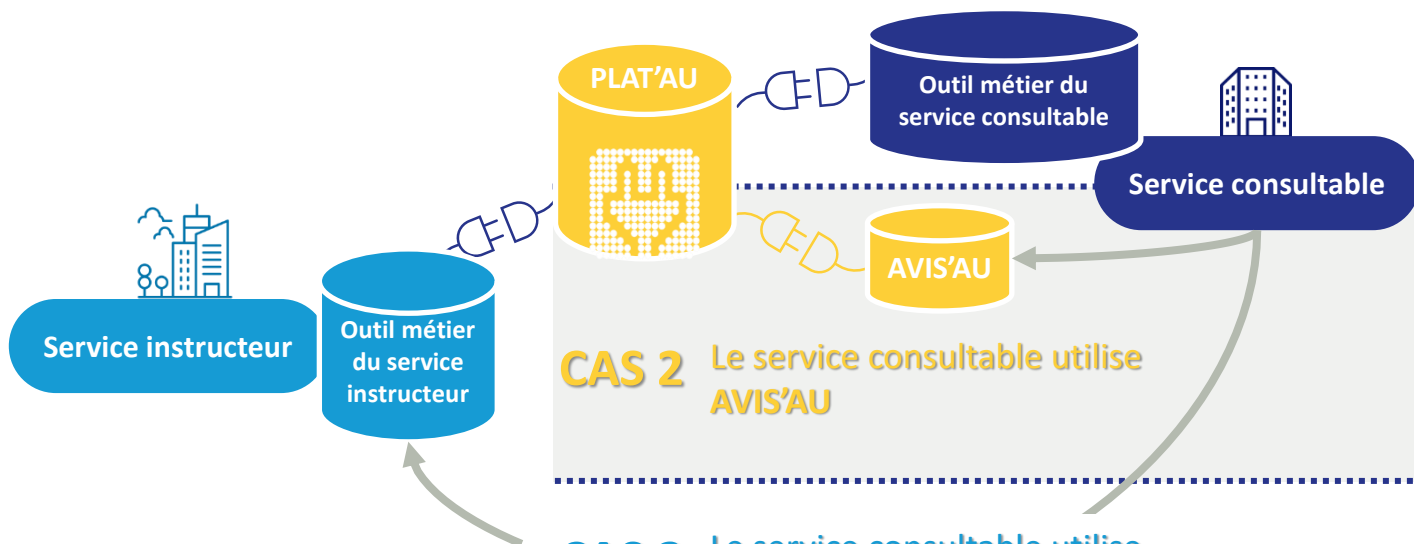
Si le service consultable rend peu d'avis et/ou ne peut pas encore raccorder son outil métier à PLAT'AU :

- Le service consultable traite les consultations sur AVIS'AU
- PLAT'AU assure le partage des avis et demandes d'avis de manière transparente pour les agents

CAS 3 Le service consultable utilise l'outil du service instructeur

Si le service consultable appartient à la même organisation que le service instructeur et/ou a accès à son outil métier

- Le service consultable traite les consultations sur l'outil métier du service instructeur



Dans les 3 cas, le service instructeur effectue ses demandes d'avis sur son outil métier

II – COMMENT TRAITER LES CONSULTATIONS DÉMATÉRIALISÉES ?

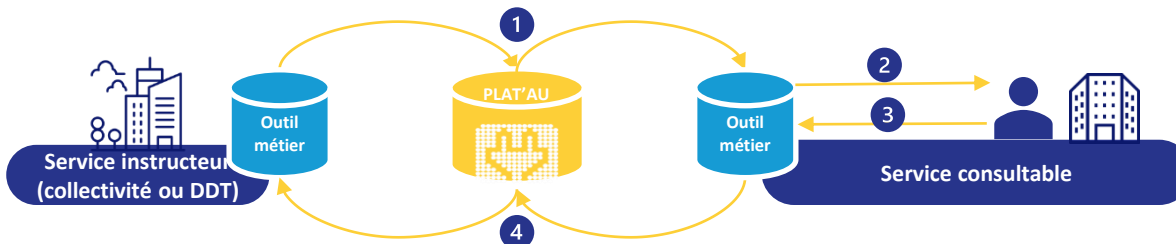
II.1 - Cas 1 : le service consultable utilise ses propres outils, raccordés à PLAT'AU

L'ensemble des pièces concernant la consultation sont partagées entre les outils des services instructeurs et consultables via PLAT'AU (Plate Forme des Autorisations d'Urbanisme)



Comment se déroule la consultation dans ce cas ?

1. Le service instructeur sélectionne le service consultable et crée sa demande d'avis sur son outil métier. Elle est alors **transmise via PLAT'AU**.
2. L'utilisateur du service consultable **visualise directement la demande d'avis sur son propre outil métier**
3. Il **dépose son avis sur son outil métier**
4. **PLAT'AU assure le partage de l'avis** vers le service instructeur



Ainsi, le service consultable utilise uniquement son propre outil, la transmission des pièces étant réalisée de manière « transparente » via PLAT'AU



Ce fonctionnement est recommandé si...

- Le service consultable rend **de nombreux avis** pour plusieurs centres instructeurs différents **et/ou**
- Il dispose d'un **système d'information capable de se raccorder à PLAT'AU**



Prérequis techniques

Pour bénéficier de ce fonctionnement « transparent » pour les utilisateurs, les équipes informatiques du service consultable doivent :

- ✓ S'assurer que l'outil métier de gestion des consultations est en mesure de partager des avis et demandes d'avis via PLAT'AU
- ✓ Réaliser le raccordement et l'enrôlement de son système d'information à PLAT'AU

II – COMMENT TRAITER LES CONSULTATIONS DÉMATÉRIALISÉES ?

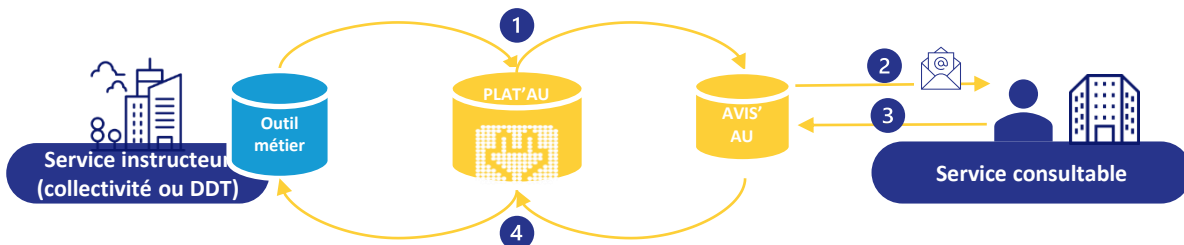
II.2 - Cas 2 : le service consultable utilise AVIS'AU

Le service consultable réceptionne et traite ses consultations en utilisant l'application AVIS'AU, proposée par l'Etat



Comment se déroule la consultation dans ce cas ?

1. Le service instructeur sélectionne le service consultable et crée sa demande d'avis sur son outil métier. Elle est alors **transmise via PLAT'AU**.
2. Le service consultable **reçoit une notification de la consultation**
3. Il **se connecte à AVIS'AU** et peut **accepter ou refuser la consultation**, puis **rendre son avis** le cas échéant
4. Le service instructeur **reçoit un courriel de notification et récupère l'avis rendu dans son outil métier**



Ce fonctionnement est recommandé si...

- Le service consultable rend **peu d'avis** (*AVIS'AU n'impose pas un quota de nombre d'avis, mais ces fonctionnalités s'avèrent limitées pour un service fréquemment consulté*)
et/ou
- Il ne dispose **pas de logiciel métier pour gérer ses consultations**



Prérequis techniques

Pour bénéficier d'AVIS'AU, le service consultable doit :

- ✓ Réaliser son enrôlement dans PLAT'AU/AVIS'AU (c'est-à-dire référencer le service consultable et fournir l'adresse courriel à laquelle seront envoyées les notifications)
- ✓ Créer un compte CERBERE pour chaque futur utilisateur d'AVIS'AU (via le portail d'authentification CERBERE du ministère de la Transition Ecologique)



Pour en savoir plus : une documentation fonctionnelle précise de AVIS'AU et de la procédure d'enrôlement sont disponibles sur OSMOSE

II – COMMENT TRAITER LES CONSULTATIONS DÉMATÉRIALISÉES ?

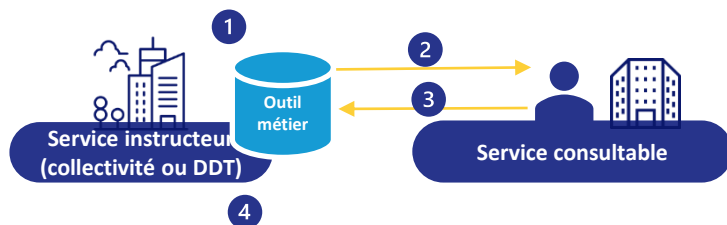
II.3 - Cas 3 : le service consultable utilise l'outil du service instructeur

Le service consultable accède à l'outil du service instructeur pour traiter ses demandes d'avis



Comment se déroule la consultation dans ce cas ?

1. Le service instructeur **crée sa demande d'avis** sur son outil métier
2. Le service consultable **est alerté de la consultation**
3. Il **se connecte au module de gestion des avis** de l'outil métier du service instructeur pour y rendre son avis
4. Le service instructeur **reçoit l'avis rendu**



Le mode de fonctionnement décrit ci-dessus dépend de l'outil métier utilisé



Ce fonctionnement est recommandé si...

- Le service consultable **rend principalement des avis au service instructeur de sa propre organisation et/ou**
- Le service consultable **a accès à l'outil métier du service instructeur**

Exemples : consultation du service voirie de la commune, ou d'une autorité concédante en matière de réseau d'énergie qui est une entité de la collectivité



Prérequis techniques

Le service consultable doit se coordonner avec le service instructeur pour s'assurer :

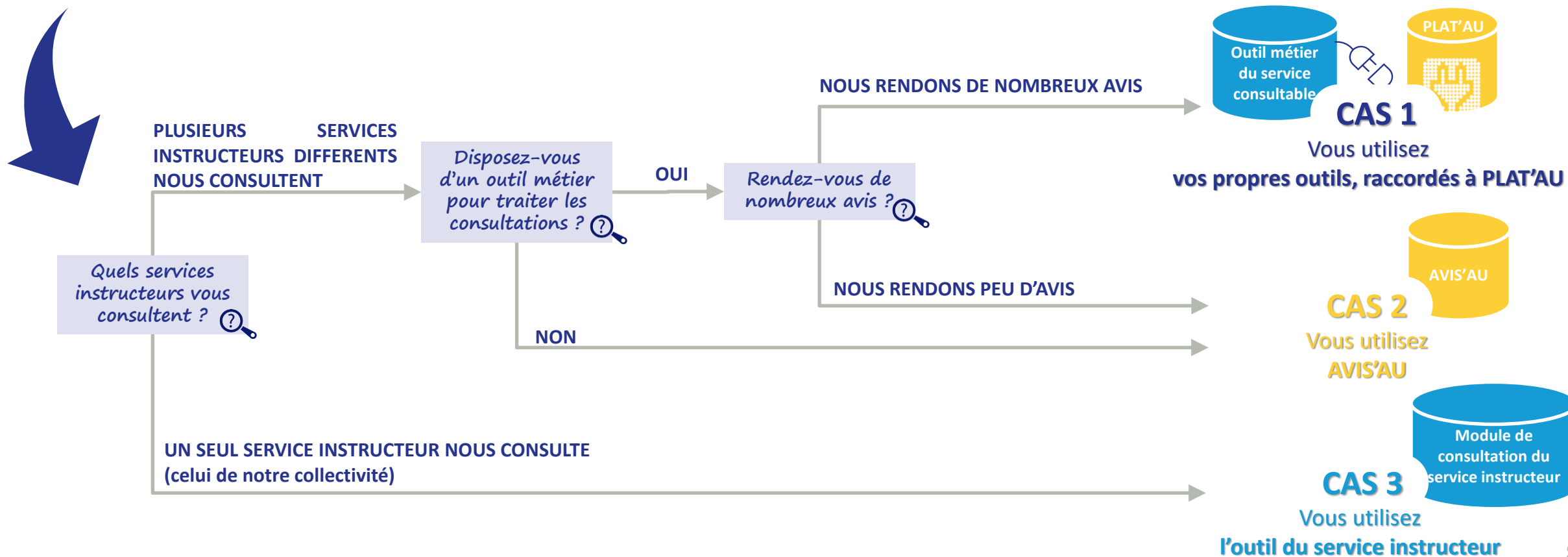
- ✓ Qu'il peut accéder à l'outil
- ✓ Que le service instructeur peut lui envoyer des demandes d'avis

III - COMMENT CHOISIR LES MODALITÉS ADAPTÉES À VOTRE SITUATION ?

III.1 – Recommandations selon votre situation

Selon la situation de votre service consultable

Orientez vous vers...

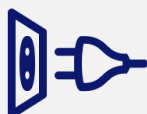


III - COMMENT CHOISIR LES MODALITÉS ADAPTÉES À VOTRE SITUATION ?

III.2 – Comparatif des trois cas



Prérequis techniques



Intégration technique nécessaire : Existence d'un outil métier, un travail préalable est nécessaire de la part des équipes informatiques pour le raccorder à PLAT'AU

Création de comptes et enrôlement uniquement : création de comptes CERBERE pour les utilisateurs et enrôlement du service consultable (pas besoin d'outil métier)

Ouverture d'accès à l'outil métier : création d'un compte pour accéder au module de consultation du service instructeur

Environnement de travail des utilisateurs



Environnement inchangé : Utilisation exclusive de l'outil métier habituel. PLAT'AU assure de manière transparente la transmission des informations utiles

Nouvel environnement : L'agent utilise AVIS'AU pour traiter les consultations transmises de manière dématérialisée

Nouvel environnement : L'agent utilise le module de gestion des avis du service instructeur pour traiter les consultations de manière dématérialisée

Richesse fonctionnelle



Le service consultable bénéficie des fonctionnalités « sur mesure » de son outil métier, intégrant les spécificités de son activité

AVIS'AU propose des fonctions génériques permettant de rendre un avis et ne prend pas en compte les spécificités de chaque type de service consultable

Le service consultable peut bénéficier des fonctionnalités « sur mesure » si l'outil métier intègre les spécificités de son activité

Périmètre de consultation



Tous les services instructeurs raccordés à PLAT'AU peuvent vous consulter

Seul le service instructeur proposant l'outil peut vous consulter



IV.1 – POUR ALLER PLUS LOIN

Des ressources accessibles sur OSMOSE

 **OSMOSE** ...Qu'est ce que c'est ?

*OSMOSE est un **espace collaboratif gratuit**, mis à disposition par les services de l'Etat. Il contient plusieurs communautés, dont celle de la Démat.ADS qui recense aujourd'hui de **nombreuses informations en lien avec le programme** : partage de documents, calendrier d'événements, espace d'échange, diffusion d'information en continu, FAQ.....*

Pas encore inscrit ? Rendez vous sur le formulaire d'inscription :

<https://bit.ly/2Yqnpz5>



Focus sur les **3 autres ressources** du kit services consultables disponible sur OSMOSE



AVIS'AU – Enrôlement et premiers pas



AVIS'AU- Documentation fonctionnelle



Démat.ADS_FAQ consultations dématérialisées

Ressources disponibles dans l'espace OSMOSE MTE – L'espace Démat.ADS des DDT(M) dans le fichier 08 – Les outils de la Démat.



IV.2 – LES QUESTIONS FRÉQUENTES



Les services consultés auront-ils une obligation légale d'être entièrement dématérialisés de leur côté, au-delà de l'interopérabilité ?

Non, la loi ELAN n'impose pas aux services consultés de dématérialiser leurs processus. Néanmoins, les retours d'expérience, notamment des collectivités, montrent que la gestion conjointe d'un flux papier et d'un flux dématérialisé manque d'efficacité et reste coûteuse pour les services instructeurs et les services consultés. La cible du dispositif est donc bien de tendre vers une gestion dématérialisée des consultations pour tous les acteurs concernés.



Quels sont les trois cas de figure possibles pour les consultations dématérialisées ?

Les cas de figure sont les suivants :

- Le service consultable utilise ses propres outils raccordés à PLAT'AU
- Le service consultable utilise l'outil AVIS'AU
- Le service consultable utilise l'outil du service instructeur (lorsque le service appartient à la même organisation que le service consultant et/ou a accès à son outil métier)

Dans chacun des cas le service consultant (service instructeur/guichet unique) effectue ses demandes d'avis sur son outil métier.



Comment savoir quelle solution adopter ?

1. Si le service consultable rend de nombreux avis et peut raccorder son outil métier à PLAT'AU : Le service consultable traite les consultations sur ses propres outils. PLAT'AU assure le partage des avis et demandes d'avis de manière transparente pour les agents.
2. Si le service consultable rend peu d'avis et/ou ne peut pas encore raccorder son outil métier à PLAT'AU : Le service consultable traite les consultations sur AVIS'AU.
3. Si le service consultable appartient à la même organisation que le service consultant et/ou a accès à son outil métier. Le service consultable traite les consultations sur l'outil métier du service consultant. (Services internes)