



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité



Échanges entre l'administration et l'utilisateur

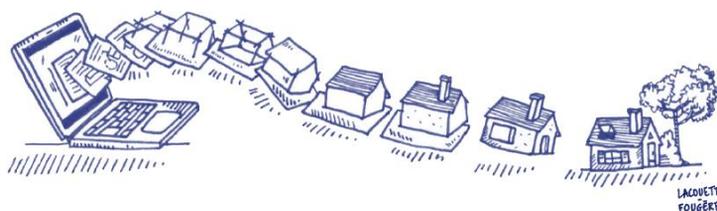
Vadémécum

Janvier 2022

Depuis le 1er janvier 2022, les usagers peuvent déposer leurs demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) de manière électronique par l'intermédiaire d'un téléservice et, si le dispositif le permet, échanger avec l'administration tout au long de l'instruction.

Ce vadémécum s'adresse aux guichets uniques et centres instructeurs des DAU.

Il décrit les modalités et conditions selon lesquelles l'administration peut communiquer avec ses usagers dans le cadre des l'instruction des DAU.



I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Comment communiquer avec l'utilisateur ?

En synthèse

- Vous pouvez continuer à échanger avec les usagers par voie postale
- Les échanges électroniques nécessitent de recueillir le consentement de l'utilisateur
- Si l'utilisateur consent à échanger par voie électronique, vous pouvez le faire via courriel, lettre recommandée électronique (LRE) ou téléprocédure.

La communication des documents par voie postale

Même en cas de dépôt par voie électronique, vous pouvez correspondre avec l'utilisateur par voie postale si vous le souhaitez.

Il est conseillé de l'indiquer dans les **CGU** de votre téléservice.

La communication des documents par voie électronique

Le consentement de l'utilisateur doit être recueilli de **manière expresse**. Cela peut se traduire par la coche d'une case

En cas d'acteurs multiples – *cf. pages suivantes* – vous devez recueillir le consentement de chacun.

L'utilisateur peut retirer son consentement à échanger par voie électronique à tout moment.

Sa demande doit être prise en compte dans un délai maximum de trois mois.

(Art. R. 112-18 CRPA)

	Courriel et LRE	Téléprocédure
Pré-requis technique	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse électronique • Création par l'utilisateur d'un espace personnel sur la téléprocédure.
Modalités d'échange	Respect du parallélisme des formes : <ul style="list-style-type: none"> • Envoi par LRE lorsqu'une LRAR est requise par les textes • Envoi par courriel lorsqu'un les textes n'exigent pas de LRAR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents mis à disposition dans l'espace personnel • Notification de la mise à disposition d'un document par courriel

II. LES CAS PARTICULIERS

Comment communiquer avec l'utilisateur ?

La téléprocédure

Dans le cas de la mise en place d'une téléprocédure, le demandeur et ses mandataires doivent à la fois :

- Consentir aux échanges électroniques
- Créer un espace personnel

	Consentement aux échanges électronique	Absence de consentement aux échanges électroniques
Compte personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition dans l'espace personnel & notification courriel 	<ul style="list-style-type: none"> • LRAR • Courrier simple*
Pas de compte personnel	<ul style="list-style-type: none"> • LRE • Courriel simple* 	<ul style="list-style-type: none"> • LRAR • Courrier simple*

* Autres correspondances

Multi-acteurs

Lorsque plusieurs acteurs interviennent dans la procédure de demande d'autorisation d'urbanisme, on distingue plusieurs rôles pouvant être remplis par le **demandeur et ses mandataires**

	Déposant Chargé de déposer le dossier (ex : architecte)	Demandeur Futur titulaire de l'autorisation d'urbanisme	Co-demandeur Co-titulaire de l'autorisation d'urbanisme	Autre personne Identifié dans CERFA, « destinataire des correspondances autres que les décisions »
ARE/AEE	Obligatoire	Conseillé*	Facultatif	Facultatif mais conseillé
Lettre 1^{er} mois**		Obligatoire	Facultatif	Facultatif mais conseillé
Autres correspondances		Facultatif*	Facultatif	Obligatoire lorsque case idoine cochée dans le CERFA
Décision		Obligatoire	Facultatif	Facultatif mais conseillé

* Obligatoire en cas d'acteur unique

** La lettre du 1^{er} mois est une décision administrative (CAA Bordeaux, n° 16BX0081, 9 mai 2018)

À noter : La computation des délais s'entend à partir des envois obligatoires.

III. SYNTHÈSE – MULTI-ACTEURS ET TÉLÉPROCÉDURES

Ce schéma concerne uniquement les téléprocédures permettant la création de plusieurs espaces personnels pour un seul dossier.

Si votre téléprocédure permet uniquement la création d'un seul espace personnel par dossier, vous devez prévoir dans vos CGU et votre téléprocédure que :

- Soit le déposant est réputé être le demandeur et les notifications se feront uniquement à cette personne
- Soit le déposant est une personne différente du demandeur et ce dernier sera notifié par LRAR ou LRE

Documents communiqués par la commune	Déposant distinct du demandeur Création d'un espace personnel ↓ Dépôt DAU	Demandeur ✓ Consentement à échanger électroniquement	Co-demandeur ✓ Consentement à échanger électroniquement	Autre personne Tierce personne identifiée dans le CERRFA ✗ Pas de consentement échanges électroniquement
ARE/AEE	Courriel ARE/AEE	Courriel ARE/AEE ✓ Création d'un compte personnel	Courriel ARE/AEE ✗ Pas de création d'un compte	Courrier postal ✗ Pas de création d'un compte
Lettre du 1 ^{er} mois		Mise à disposition dans son espace personnel * ↓	Courriel	Courrier postal
Autres correspondances		Mise à disposition dans son espace personnel ↓	Courriel	Courrier postal
Décision		Mise à disposition dans son espace personnel * ↓	Courriel	Courrier postal

 Envoi obligatoire

* Ou LRE / LRAR en absence de compte personnel

Ce schéma reprend le cas particulier de la téléprocédure en cas d'acteurs multiples et indique la modalité d'échange recommandée en fonction du consentement de l'acteur vis-à-vis :

1/ des échanges par voie électronique

2/ de la création ou non d'un espace personnel sur la téléprocédure

ANNEXE : QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

“ Si le déposant refuse les échanges par voie électronique de manière exprès, doit-on lui envoyer l’ARE/AEE par voie papier ?

NON. Le CRPA précise que tout dépôt électronique doit faire l’objet d’un accusé de réception électronique.

Par conséquent, si la saisine par voie électronique se fait via un formulaire de contact, l’absence de mention de l’adresse électronique :

- peut être un élément bloquant empêchant le dépôt du dossier sur le téléservice
- rendre la demande irrecevable au titre de l’article L. 112-11 et R. 112-9-1 CRPA

“ Peut-on imposer à un demandeur ayant déposé par voie électronique de poursuivre l’ensemble des échanges de la même manière ?

NON. La saisine par voie électronique est un droit accordé aux usagers et non une obligation. En outre, l’usager peut, même après avoir déposé électroniquement, ne pas répondre par voie électronique :

- soit parce qu’il n’a plus les moyens matériels de le faire ou ne veut pas le faire
- soit parce qu’il n’a pas accepté les échanges par voie électronique
- soit parce que, dans le cas de l’utilisation d’une téléprocédure nécessitant la création d’un espace personnel, il n’a pas créé d’espace personnel.

Espace OSMOSE dédié au Permis de Construire en Ligne

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

*OSMOSE est un **espace collaboratif gratuit**, mis à disposition par les services de l'Etat.*

*L'espace Démat.ADS (ou Permis de construire en ligne), accessible de tous les acteurs concernés par la démarche (collectivités, services consultables, éditeurs, partenaires...) 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>*



Une fois inscrit sur OSMOSE, vous aurez accès à l'ensemble de la documentation disponible