

# COMMUNIQUER AUPRÈS DES PÉTITIONNAIRES V1.0

Kit d'accompagnement des collectivités territoriales  
Novembre 2020



Ce document présente des éléments de langage et arguments sur lesquels les collectivités peuvent s'appuyer dans leur stratégie de communication à l'attention des pétitionnaires concernant l'ouverture d'un nouveau service de dépôt dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme.

La communication à l'attention des pétitionnaires relevant des collectivités, il ne s'agit néanmoins que d'éléments donnés à titre d'exemple, dans lesquels les guichets uniques et centres instructeurs peuvent librement piocher.

# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## Quels sont les avantages de la démarche en ligne ?

Une démarche en ligne **plus simple, plus rapide** (notamment avec l'utilisation d'AD'AU) **et accessible à tous** qui répond aux enjeux de modernisation des services publics.

**1** Un service en ligne accessible 7/7 – 24/24 depuis chez vous. Plus besoin de vous déplacer en mairie ou poster votre dossier.

**2** Un suivi de l'avancement de votre dossier en temps réel.



**3** Une aide en ligne pour vous aider dans la constitution de votre dossier et minimiser les erreurs de saisie.

**4** Un traitement de votre demande optimisé grâce à une administration plus efficace et connectée.

**5** Des échanges simplifiés avec l'administration. Les demandes d'information et d'envoi de pièces complémentaires peuvent se faire directement en ligne.



**6** Un gain de temps et d'argent. Plus besoin d'imprimer votre dossier et toutes les pièces complémentaires en plusieurs exemplaires papier.

*En cas de difficulté ou de besoin de conseil dans la constitution de votre dossier, des agents sont à votre disposition.*

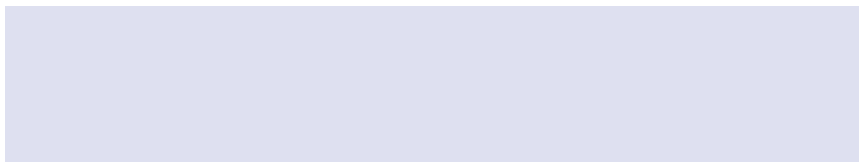
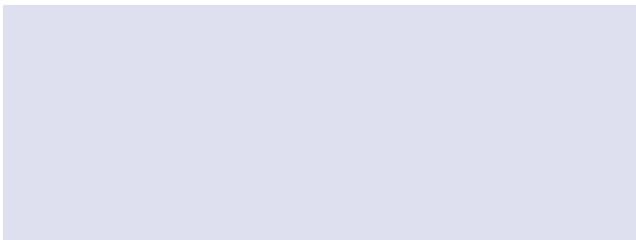
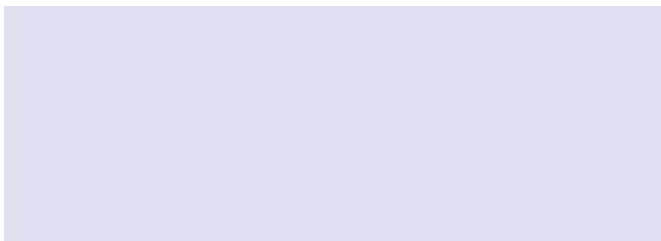
# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## Comment déposer mon dossier en ligne?

Votre commune met à votre disposition un service en ligne gratuit, vous permettant de réaliser toutes vos demandes d'autorisation d'urbanisme de manière dématérialisée : information, dépôt, traitement des dossiers et suivi des demandes.

**Un service plus simple et plus rapide, pour faciliter vos démarches !**

### Les différentes étapes pour déposer mon dossier



# LA DEMATERIALISATION DES DEMANDES D'AUTORISATION D'URBANISME

## L'agent en mairie pourra –t- il toujours m'aider à constituer mon dossier ?

Pour l'usager comme pour l'administration, la dématérialisation permet un gain de temps sur le traitement du dossier. Les agents seront davantage disponibles pour vous offrir un service de conseil et d'accompagnement sur le fond des dossiers.

**Nos agents restent à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche. Un espace dédié est à votre disposition à la Direction XXX, Bureau XXX, adresse.**

**Plus d'information - Écrivez à XX@XX**

### Je n'ai aucune connaissance en informatique, vais-je y arriver ?

Afin d'accompagner les usagers dans la constitution de leur dossier électronique, la commune met à disposition XXXXX.



A noter, le dépôt papier est toujours possible en Mairie, ou par l'envoi d'un courrier recommandé à l'adresse indiquée ci-dessus.