



MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE

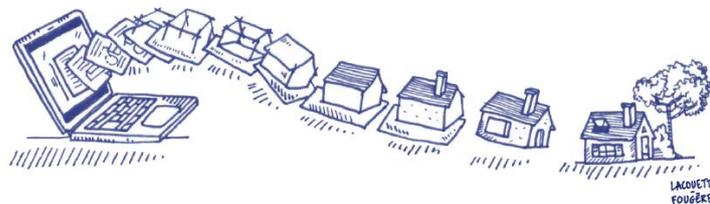
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Adapter une convention entre un guichet unique et un centre instructeur

## Addendum

Document de travail



## Table des matières

<b>NOTES LIMINAIRES</b> .....	<b>3</b>
Contexte .....	3
Objectifs et destinataires du document.....	3
<b>DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>4</b>
Dispositions relatives au champ d’application de la convention .....	4
Dispositions informatiques.....	4
Dispositions relatives aux traitement des données à caractère personnel .....	5
Définition opérationnelle des missions entre le guichet unique et le centre instructeur .....	5
Modalités d’échanges entre le guichet unique et le centre instructeur .....	6
Dispositions financières liées à la mise à disposition .....	6

## NOTES LIMINAIRES

### Contexte

Dans le cadre de la dématérialisation des demandes d'autorisations d'urbanisme, plusieurs solutions peuvent être proposées par les communes pour recevoir les dossiers, voir les instruire, par voie dématérialisée. Celles-ci dépendent des obligations dont elles ressortent :

- Réception des dossiers sur une adresse électronique ou par l'intermédiaire d'un formulaire de contact (uniquement les communes de moins de 3 500 habitants)
- Réception des dossiers par le biais d'une téléprocédure
  - Solution informatique propre à la commune ;
  - Logiciel mis à disposition et mutualisé avec le centre instructeur.

### Objectifs et destinataires du document

Le présent document s'adresse aux guichets uniques et centre instructeur liés par une convention portant sur la délégation de l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) et mettant en œuvre un téléservice de type téléprocédure.

Il a vocation à vous guider dans la rédaction d'un avenant à une convention préexistante ou de vous permettre d'amender cette dernière.

Il ne concerne que les évolutions qu'induisent la dématérialisation sur les volets suivants :

- Le champ d'application de la convention
- La définition opérationnelle des missions entre guichet unique et centre instructeur
- Les modalités des échanges entre guichet unique et centre instructeur
- Les dispositions informatiques et financières

Lors de la rédaction ou de la modification de votre convention, il est important de s'assurer de la cohérence de ces dispositions avec les CGU de la téléprocédure mise à disposition.

Les informations contenues dans cet addendum vous sont fournies à titre indicatif et doivent être adaptées au regard des caractéristiques et de la configuration de la solution informatique et en tenant compte de l'organisation et des moyens des parties.

Vous n'êtes pas tenus de suivre l'ordre de présentation du document ni de conserver d'un tenant les différentes dispositions.

## DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

### Dispositions relatives au champ d'application de la convention

- S'ils existent, modifier et compléter les visas de la convention (nouvelles dispositions du code de l'urbanisme et dispositions du code des relations entre le public et l'administration).
- Un paragraphe peut être utilement ajouté à votre convention lorsque le service instructeur met à disposition des guichets uniques qui en font la demande, une solution informatique de dépôt et d'aide à l'instruction ainsi que d'autres services annexes.
- La saisine par voie électronique n'étant pas obligatoire pour l'ensemble des DAU, il est conseillé de préciser selon quelles modalités les dossiers exclus définitivement (ex : ERP, IGH, etc.) seront instruits en papier ou de manière dématérialisée.

### Dispositions informatiques

Lors de la mise à disposition d'une solution informatique par le centre instructeur, un certain nombre de points peuvent être précisés :

#### ➤ Les prérequis informatiques

Ces prérequis sont **communiqués à la commune** par le centre instructeur lors de la signature de la convention ou de l'avenant. Le centre instructeur doit s'engager à les retransmettre en cas de modification. De son côté, **la commune s'engage à respecter ces prérequis**.

Ils concernent :

- la **procédure d'accès aux applications** mises à disposition et notamment le nombre des accès et leur gestion dans le temps (arrivées et départs des agents).
- les **modalités de la mise à disposition** des applications et des services afférents.

Il peut s'agir pour le centre instructeur de la mise à disposition de plusieurs modules (application métier pour gérer l'instruction des autorisations d'urbanisme, guichet numérique de saisine des autorisations d'urbanisme, application de cartographie des données liées à l'urbanisme, mise à disposition de modèles de courriers, banque de données, statistiques spatialisées...).

#### ➤ La formation

Les modalités de formation **à l'outil informatique** mis à disposition peuvent être évoquées dans l'avenant et porter sur **l'application elle-même** et les autres outils complémentaires.

#### ➤ Indisponibilité des applications

Il s'agit ici de fixer les règles de gestion des incidents informatiques et de toutes autres indisponibilités volontaires ou non des systèmes d'information : applications en maintenance, interruption du fonctionnement du SI de la collectivité territoriale ou du centre instructeur, fuite ou perte de données, etc.

Ces dispositions sont distinctes de celles prévues dans les CGU du téléservice et visent à répartir les rôles et responsabilités de chacune des parties dans :

- l'information aux usagers

- la mise en œuvre de mesures palliatives
- modalités de reprise du service dans les meilleurs délais.

## Dispositions relatives aux traitement des données à caractère personnel

- Ces dispositions ne sont pas propres à la dématérialisation et doivent être prévues par les parties même en cas de traitement papier de l'intégralité des dossiers.
- La dématérialisation peut cependant être l'occasion de redéfinir les missions et les charges de chacune des parties et avoir des conséquences sur la répartition des responsabilités. Il vous appartient en particulier de déterminer si le centre instructeur est responsable de traitement conjoint ou simple sous-traitant au regard des articles 4.8, 26 et 28 du règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Sauf cas exceptionnel, le guichet unique reste responsable de traitement en dehors de toute délégation de compétence.
- Afin de rédiger ces dispositions, vous pouvez vous référer aux fiches pratiques et guides de la CNIL spécifiques aux collectivités territoriales ([lien](#)) ou généraux ([lien](#)). Vous pouvez aussi vous reporter à la documentation de l'ANSSI portant plus largement sur la sécurité numérique ([lien](#)).

## Définition opérationnelle des missions entre le guichet unique et le centre instructeur

La mise en place d'un logiciel commun entre guichet unique et centre instructeur engendre nécessairement un ajustement des missions opérationnelles dévolues à chacune des parties. Néanmoins, les changements liés à la mise à disposition d'une solution informatique impacteront principalement les missions de la commune.

Nous vous suggérons ci-après quelques missions qui peuvent être revues en ce sens selon la solution mise en place :

### ➤ Publicité de la solution

Il peut être utile de préciser que la commune doit communiquer le mode de réception des dossiers en diffusant largement l'adresse internet afin de le rendre opposable (bulletin municipal, site web, panneau Pocket, affiche en mairie...).

### ➤ Lors du dépôt de la demande

L'avenant peut préciser que le guichet unique doit assurer directement l'aide et l'assistance aux pétitionnaires afin de les guider, le cas échéant, dans leurs démarches en ligne.

- Pour les dossiers déposés au format papier, il peut également s'agir de convenir des **modalités de réception et d'intégration** du dossier dans la solution informatique mise à disposition.
- Si vous optez pour une numérisation des dossiers papiers, vous pouvez établir dans la convention les **moyens matériels et organisationnels** afférents.

### ➤ Tout au long de la procédure / transmission des informations

Vous pouvez définir une liste de bonnes pratiques d'utilisation de l'outils informatique :

- Recommandées : levée régulière de la boîte de dépôt, intégration rapide sur le logiciel, transmission des différents accusés au pétitionnaire, etc.
- Obligatoires : renseigner le logiciel avec différentes informations telles que l'enregistrement et description intégrale du projet, les dates de notification, de diffusion, de consultation, etc.

## Modalités d'échanges entre le guichet unique et le centre instructeur

- Du fait de la mise en place d'une solution dématérialisée, vous pouvez décider de **privilégier les transmissions et échanges par voie électronique entre le centre instructeur et la commune**. Dans cette optique, il sera utile de préciser que la commune utilisera les moyens mis à sa disposition par le centre instructeur.
- **Concernant les courriers** relatifs à la procédure de majoration des délais, de demande de pièces complémentaires ou de consultation et avis, l'usage d'une messagerie électronique peut être convenu. Dans ce cas, il vous faut indiquer que les courriers seront envoyés par **message électronique** au Maire de la commune pour être mis à sa signature. Vous pouvez également ajouter les modalités et fréquence de consultation et de traitement de cette boîte à lettres électronique.
- Vous pouvez également prévoir **l'hypothèse où des dossiers sont nécessaires pour analyser l'antériorité d'une demande dans le cadre de l'instruction**, en ouvrant à la commune la possibilité de transmettre par voie postale ou de déposer au siège du service instructeur ces éléments, à défaut de pouvoir être attachés au dossier concerné dans le logiciel.
- Afin de sécuriser les échanges entre le guichet unique et le centre instructeur et, par conséquent, l'instruction des dossiers, vous pouvez prévoir que chaque envoi fera l'objet d'un accusé de réception.

## Dispositions financières liées à la mise à disposition

Selon les modalités qui vous sont propres, deux types de dispositions peuvent être prévues :

### ➤ Dépenses d'investissement

Si le service instructeur prend à sa charge les coûts d'investissement relatifs à la création du service, notamment l'acquisition d'un logiciel d'urbanisme commun à la commune et au service, cet aspect doit être mentionné.

### ➤ Dépenses de fonctionnement

Il vous revient de définir qui du service instructeur ou de la commune assume les frais liés au logiciel : maintenance, assistance technique et formation des utilisateurs.