

Aubergenville, le 16 décembre 2021

## Qualité de service

### TOUTES LES DÉMARCHES ET LES INFOS À PORTÉE DE CLIC

**La communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise innove pour développer la qualité de ses services au profit des communes et des habitants du territoire. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, les informations et les démarches liées à la collecte des déchets comme aux autorisations d'urbanisme seront facilement accessibles par tous, en permanence, à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.**

Ces deux innovations en ligne concernent :

- La collecte des déchets 2022, avec un moteur de recherche personnalisé sur le site gpseo.fr pour savoir quand et comment sortir les bacs mais aussi avoir accès à de nombreuses informations sur le sujet ;
- Les autorisations d'urbanismes, désormais à portée de clic 7 j/7 et 24h/24 (construction d'une maison d'habitation, remplacement de fenêtres, ravalement de façade, installation de piscine, division d'un terrain...).

*« Notre communauté urbaine s'est résolument engagée sur la voie de la qualité de service avec l'objectif de faciliter les démarches des habitants pour mieux les aider dans leur quotidien, rappelle Raphaël Cagnet, président de la communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise. C'est le cas des deux services numériques que nous lançons aujourd'hui car ils permettent de simplifier la gestion de leurs déchets mais aussi l'ensemble des parcours administratifs liés aux autorisations d'urbanisme pour réaliser leurs projets d'aménagement. Parce que je ne veux pas d'une administration 100% dématérialisée, ces deux innovations ne se substituent pas aux services existants, mais viennent en complément pour servir tous nos concitoyens. »*

## Déchets

### LES CALENDRIERS DE COLLECTE 2022

### SIMPLES COMME UN JEU D'ENFANT...

**Quand sortir le bac dédié aux emballages ? La collecte est-elle assurée le 1<sup>er</sup> janvier ? À quelle date sont prévus les encombrants ? ... Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, plus besoin de guetter les poubelles de ses voisins pour le savoir ! Pour simplifier le quotidien des habitants, la communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise met en place un moteur de recherche accessible en permanence pour en finir avec ce casse-tête. Désormais, vous aurez la réponse à toutes vos questions en un clic !**

C'est une solution sur-mesure pour assurer un accompagnement au plus près des besoins des habitants que GPS&O a mis en ligne à partir du mercredi 1<sup>er</sup> décembre sur son site (gpseo.fr). Plus pratique, plus précis et plus intuitif que les traditionnels calendriers papiers, le tout nouveau moteur de recherche numérique consacré à la collecte 2022 va simplifier la gestion des déchets des habitants.

## Toutes les infos en un clic !

Accessible depuis un PC, une tablette ou un smartphone, ce nouvel outil regroupe tous les renseignements utiles liés aux déchets. Pour l'utiliser, rien de plus simple : il suffit de se connecter à gpseo.fr (rubrique « Vivre et habiter »), renseigner son adresse dans la barre de recherche afin d'avoir accès à une information complète, personnalisée et actualisée. Pour être opérationnel, ce moteur de recherche s'appuie sur une base de données, qui pour la première fois agrège les données issues des cinq opérateurs de collecte intervenant sur le territoire. Elle centralise au total plus de 100 000 adresses.

Ce service digital indique les jours et fréquences des collectes par typologie de déchets (ordures, ménagères, emballages recyclables, encombrants, déchets verts, verre...), à quel moment sortir les bacs, l'implantation des bornes de collecte et des déchèteries les plus proches ainsi que d'autres informations pratiques comme la commande d'un bac, les règles et consignes de tri, des conseils pour le compostage... Enfin, il est possible de s'inscrire pour recevoir des notifications relatives à l'actualité des déchets par SMS ou mail.

En résumé, ce moteur de recherche offre l'avantage d'être :

**+ moderne : consultable partout et tout le temps en version mobile**

**+ souple : une solution qui combine un calendrier numérique avec un calendrier papier**

**+ précis : un ciblage à l'adresse, actualisable rapidement**



## Un accompagnement à 360°

Pour assurer une transition vers le numérique en douceur, une version imprimée et simplifiée du calendrier de collecte 2022 sera distribuée dans les foyers du territoire au cours de ce mois de décembre. Ce souci d'accompagnement se traduit également par une campagne de sensibilisation des communes et des sessions de formation à l'attention des agents d'accueil des mairies afin qu'ils puissent renseigner leurs habitants si besoin. Le tout sera combiné avec une campagne de promotion (affichage, réseaux sociaux) déployée début décembre jusqu'à mi-janvier avec un habillage des bennes des camions de ramassages prévu sur les douze prochains mois.

Enfin, pour répondre aux questions des habitants, la plateforme téléphonique Infos déchets\* sera renforcée. Sept téléopérateurs en simultané seront disponibles pour renseigner les personnes les plus éloignées des pratiques numériques et pourront assurer l'envoi par courrier de leur calendrier de collecte 2022 imprimé si besoin.

## Pourquoi le coût des déchets augmente ?

En 2020, les dépenses de la communauté urbaine liées à la gestion des déchets se sont élevées à 50,2 M€ (hors dépense de structure), soit 120,22 € par habitant et par an, dont 48,87 € pour la collecte. Les nouvelles mesures réglementaires relatives au tri et au recyclage ainsi que la hausse de la fiscalité sur le traitement vont peser davantage sur les dépenses jusqu'en 2025. Aujourd'hui, la réduction de la production de déchets à la source s'impose donc à l'ensemble des collectivités et des habitants comme le seul moyen efficace d'amortir l'impact financier de l'augmentation de leurs coûts de gestion et de limiter leur impact écologique.

C'est pourquoi la communauté urbaine améliore le volet sensibilisation et accompagnement pour inciter les habitants à moins et mieux jeter grâce à l'amélioration du tri et la promotion de solutions alternatives comme :

- La généralisation en 2021 de la mise à disposition de composteur ;
- L'installation de bornes d'apport volontaire supplémentaires ;
- La réalisation de guides du tri et du compostage et la diffusion de conseils zéro déchets (<https://bit.ly/3nRxCIT>).

Dans ce contexte, même si le rythme des collectes tend à évoluer, sur le territoire de GPS&O comme ailleurs, ces changements n'allègent pas la note fiscale. Il n'y a pas d'effets directs car la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) ne finance pas que la collecte. Elle englobe également toute la chaîne : les actions de prévention, la distribution de bacs, l'installation de bornes d'apport volontaire, le fonctionnement des déchèteries et surtout les traitements des déchets (tri, recyclage, compostage, incinération et enfouissement), de loin le poste le plus élevé.

Or, les taxes nationales sur les traitements des déchets vont augmenter fortement jusqu'en 2025. À titre d'exemple, à partir 2021, le coût moyen de l'incinération passe de 3€ à 8 €/T (+ 266%) et celui de l'enfouissement : de 18€ à 30 €/T (+ 166%). Le surcoût global de la gestion des déchets est estimé à 2 500 000 € en 2025.

**\*Info déchets tél : 01 30 33 90 00, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h - [www.qpseo.fr](http://www.qpseo.fr)**

## **Autorisations d'urbanisme UN GUICHET NUMÉRIQUE ACCESSIBLE 7 JOURS SUR 7 ET 24 HEURES SUR 24**

**Ouvert le 8 février dernier et expérimenté dans un premier temps par plusieurs communes du territoire et certains professionnels, le guichet numérique des autorisations d'urbanisme a progressivement trouvé son public. Le téléservice développé par la communauté urbaine est aujourd'hui opérationnel pour toutes les demandes d'urbanisme, conformément aux obligations de la loi Élan<sup>i</sup>.**

Construire une maison d'habitation, remplacer des fenêtres, ravalier une façade, installer une piscine, diviser et clôturer un terrain... Tous ces projets de travaux nécessitent une autorisation préalable, accordée par le maire de la commune (ou par la communauté urbaine pour les déclarations d'intention d'aliéner - DIA<sup>ii</sup>).

Afin de simplifier les démarches des demandeurs mais aussi d'accompagner les communes dans leur mise en conformité avec les obligations de la loi Élan, la communauté urbaine a lancé une expérimentation sur l'ouverture d'un guichet numérique des autorisations d'urbanisme (GNAU) depuis février 2021. Cette phase de test associant tous les partenaires de l'urbanisme et de la construction a permis de faire évoluer le guichet pour qu'il s'adapte au mieux aux utilisateurs, déposants comme services municipaux : réglages de bugs informatiques, de problèmes techniques divers, ajout de fonctionnalités pour faciliter les saisies... Objectif : proposer au public de saisir la commune par voie électronique sur un support optimisé dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022. À cette heure, 62 communes du territoire ont décidé d'adopter ce téléservice mutualisé proposé par GPS&O.

### **Améliorer le service au public**

Pratique, simple, transparent et ergonomique, le guichet numérique des autorisations d'urbanisme va devenir un outil incontournable.

L'accès au guichet nécessite l'activation d'un compte personnalisé et sécurisé. Cette première étape se fait très rapidement, soit avec ses identifiants France Connect, soit en créant un compte à partir de ses données personnelles (nom, prénom, adresse...). Les champs renseignés apparaîtront ensuite automatiquement dans les formulaires de demandes en ligne.

**Dès maintenant**, le guichet numérique renseigne sur les règles d'urbanisme applicables sur un terrain en consultant le plan local d'urbanisme intercommunal en vigueur (PLUi).

Ensuite, loin de déshumaniser les procédures d'urbanisme, le guichet permet d'entrer en relation avec l'administration compétente, en l'occurrence la mairie, pour échanger sur la faisabilité de son projet et sur la constitution du dossier de demande d'urbanisme. C'est une étape essentielle pour préparer une demande d'urbanisme soumise à l'accord du maire.

Enfin, une fois le projet finalisé et les pièces du dossier rassemblées (plans, photos...), le GNAU devient le moyen de déposer une demande d'autorisation de chez soi, tous les jours, à toute heure. Il permet, dans les mêmes conditions, de suivre la progression de ses demandes à chaque étape de l'instruction et de recevoir les communications administratives (demandes de pièces complémentaires, informations générales...).

Des tutoriels spécifiques sont mis à la disposition des différents utilisateurs pour les accompagner dans leurs démarches.

**Dans le courant de l'année 2022**, le développement du guichet ouvrira de nouvelles fonctionnalités.

Progressivement, la sollicitation des services consultables lors de l'instruction des demandes (services de l'État, fournisseurs d'électricité...) sera réalisable directement en ligne par les services instructeurs.

La dématérialisation du service sera complète lorsque le guichet numérique permettra de transmettre la décision du maire sur une demande d'autorisation via l'espace personnel du demandeur. D'autres fonctions seront alors accessibles, comme déclarer l'ouverture puis l'achèvement d'un chantier.

Le GNAU affiche de nombreux avantages. En quelques clics, l'utilisateur peut déposer ses demandes d'urbanisme 7j/7 et 24h/24.

Si les aspects écologiques (zéro papier) et pratiques (agir à tout moment de chez soi, suivi des demandes, aide au remplissage...) sont notables, il offre également à la commune destinataire plus de souplesse de gestion des demandes et renforce la qualité de service.

## QUELS AVANTAGES ?

LA DÉMATÉRIALISATION POUR TOUS

Guichet accessible 7 jours /7, 24 heures/24



**Facilite les démarches**  
(assistance en ligne vers le bon formulaire Cerfa, pré-remplissage, suivi)



**Optimise la gestion des demandes d'urbanisme**



**Gagne du temps**  
Guichet unique  
**24h/24, 7j/7**



**Sécurise les informations**



**Préserve les ressources naturelles en passant par le zéro papier**



**Améliore la qualité des services publics**

### Une solution mutualisée

Engagée par la communauté urbaine et proposée à chaque commune, la création du guichet numérique des autorisations d'urbanisme unique permet de mutualiser les ressources : les coûts de développement de l'outil intercommunal restent inférieurs à la somme des coûts qui auraient été supportés par chaque commune individuellement.

Elle améliore aussi l'offre de service que GPS&O met à disposition de ses communes membres et, par ricochet, l'offre que les communes peuvent proposer à leurs administrés.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, plus d'une soixantaine de communes de Grand Paris Seine & Oise aura fait le choix d'opter pour cette solution mutualisée.

### Un permis ou une déclaration de travaux en quelques clics

Ce nouveau service en ligne concerne l'ensemble des demandes d'autorisation d'urbanisme, des plus courantes au plus techniques :

- Renseignements d'urbanisme et documents d'information sur une parcelle donnée ;
- Certificats d'urbanisme (CUa et CUb) qui détaillent les règles auxquelles est soumis un terrain identifié, en vue d'un projet précis ou non ;
- Déclarations préalables délivrées pour une demande de réfection de toiture, remplacement de fenêtres, aménagement de clôture, construction d'une piscine, ravalement de façade... ;
- Permis de construire maison individuelle (PCMI) ;
- Permis de construire (PC), Permis d'aménager (PA) ;
- Permis de démolir (PdD) ;
- Demandes d'urbanisme dont l'instruction relève de l'État
- Déclarations d'ouverture de chantier (DOC) ;
- Déclarations d'achèvement attestant la conformité des travaux (DAACT).
- Déclarations d'intention d'aliéner (DIA) formulées en cas de vente d'un bien pour permettre au détenteur du droit de préemption urbain de faire connaître sa décision (principalement sollicitée par les notaires).

### Chiffres clés

- **49** comptes professionnels créés depuis l'ouverture du guichet en février 2021 ;
- À l'heure actuelle, **62** communes de Grand Paris Seine & Oise ont fait le choix d'opter pour cette solution mutualisée au 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;
- **1 387** certificats d'urbanisme réceptionnés sur le guichet numérique en 10 mois, entre le 8 février et le 8 décembre 2021 ;
- **687** déclarations d'intention d'aliéner sur la même période ;
- Proportion de la saisine par voie électronique à la fin de la première phase de l'expérimentation (février à juillet 2021) : **près d'1/4** des demandes réalisées en ligne sur plus de 4 000 dossiers, dont **690** demandes d'autorisation d'urbanisme et **307** déclarations d'intention d'aliéner.

<sup>i</sup> À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, un usager pourra déposer sa demande d'autorisation d'urbanisme en ligne. Toutes les communes devront être en mesure de recevoir les demandes sous forme électronique. Celles de plus de 3500 habitants devront également les traiter sous forme dématérialisée (instruction).

<sup>ii</sup> DIA = demandes majoritairement issues d'offices notariaux pour la rédaction des actes de ventes immobilières

**Contact presse** : Xavier Tondi – [xavier.tondi@gpseo.fr](mailto:xavier.tondi@gpseo.fr) - 06 60 44 98 75

### À propos de la communauté urbaine

Grand Paris Seine & Oise, la plus importante communauté urbaine de France, s'étend sur 500 km<sup>2</sup> et compte plus de 410 000 habitants répartis dans 73 communes. Maillon stratégique aux portes du Grand Paris, La communauté urbaine Grand Paris Seine & Oise gère plusieurs compétences structurantes : mobilités, attractivité économique et touristique, transition écologique, aménagement, habitat, voirie, culture, sport.