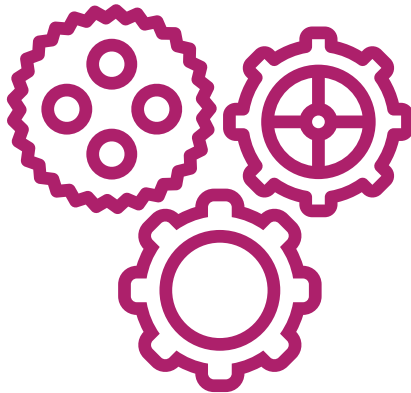


# COMPRENDRE LES USAGES (GNAU)



# 02

# Définition du GNAU (Guichet Numérique des Actes d'Urbanisme)

Le GNAU SVES est un portail lié aux communes, permettant aux pétitionnaires d'effectuer différentes démarches telles que :



## **S'informer**

sur les divers règlements, zonages applicables à la collectivité et sur les notes d'urbanisme



## **Créer**

un ou plusieurs dossiers de demande d'autorisation d'urbanisme

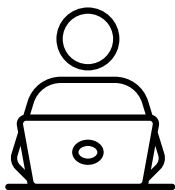


## **Saisir et suivre**

une demande d'urbanisme de bout en bout

# La vie d'un dossier pour le pétitionnaire

Le Guichet Numérique des Actes d'Urbanisme, appelé GNAU, est le portail de référence pour le pétitionnaire qui lui permet de s'informer, de déposer ses dossiers d'urbanisme puis de les suivre jusqu'à leur décision.



Je suis pétitionnaire  
au sein de Clermont  
Auvergne Métropole



## Étape 1

Je crée un compte sur le  
GNAU de ma commune



## Étape 2

Je m'authentifie



## Étape 3

Je m'informe sur le règlement



## Étape 4

Je crée et dépose mon  
dossier d'urbanisme



## Étape 5

Je peux suivre mon dossier  
et reçois une lettre du premier mois



## Étape 6

Je complète mon dossier en  
versant si besoin une/des  
pièce(s) complémentaire(s)



## Étape 7

Je suis averti(e) qu'une décision  
a été prise sur mon dossier



## Étape 8

Je prends connaissance de la  
décision prise sur mon dossier

# Étape 1 et 2 : créer un compte et s'authentifier

## + Différentes méthodes d'authentification



Le bouton « **Connexion** » situé en haut à droite de l'écran permet de se connecter à son compte. 3 modes de connexion sont disponibles :

- FranceConnect : méthode sécurisée d'authentification mise en place par l'état.
- Par l'intermédiaire d'un compte créé directement sur le guichet numérique.
- Par l'utilisation d'un compte issu du portail citoyen de la collectivité.

**NB : Une personne morale ne peut pas utiliser l'authentification par FranceConnect qui est réservée aux personnes physiques.**

En fonction des paramètres déterminés par la collectivité les options de connexion peuvent différer.

## + Mon espace personnel

Une fois connecté, l'icône de connexion «  » se colore en vert «  » et permet d'accéder à « **Mon compte personnel** ». Dans cet espace, le renseignement de certaines informations est obligatoire. Cette obligation est matérialisée par l'apparition d'un liseré rouge lors de la validation des informations.

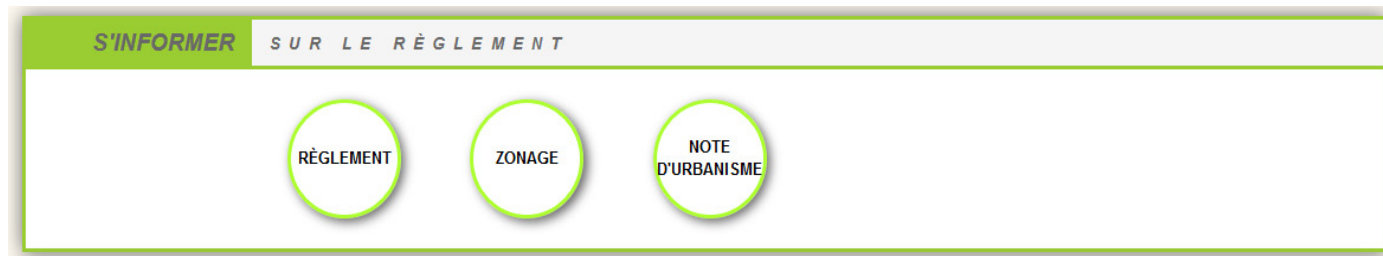
Les informations renseignées dans cet espace seront utilisées lors de la formulation d'une demande d'urbanisme afin de préremplir certains champs relatifs aux informations personnelles.

Activer la demande de notification à chaque connexion : cette option permet d'obtenir un e-mail attestant la connexion au guichet numérique : « Connexion au Guichet numérique le JJ/MM/AAAA à HH:MM:SS ».

# Étape 3 : s'informer sur le règlement

## + 3 règlements

Dans le cadre « **S'informer sur le règlement** » sont présents des boutons permettant l'accès aux informations concernant les divers règlements, zonages applicables à la collectivité et sur les notes d'urbanisme.



### **RÈGLEMENT**

Ce bouton permet de consulter les règlements du document de planification de l'urbanisme en vigueur sur la collectivité : Plan local d'urbanisme (PLU), Plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi), Plan d'occupation des sols (POS).

### **ZONAGE**

Ce bouton permet de consulter le plan des différentes zones d'urbanisme figurant au document de planification de l'urbanisme en vigueur sur la collectivité (PLU, PLUi, POS).

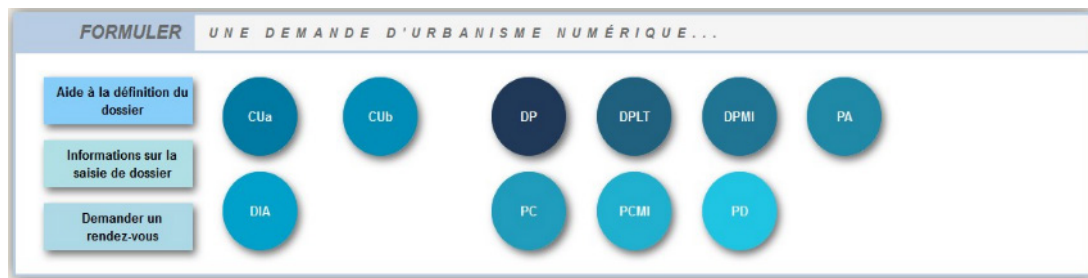
### **NOTE D'URBANISME**

Ce bouton permet de consulter les modalités d'obtention d'une note de renseignement d'urbanisme (NRU).

# Étape 4 : créer et déposer un dossier

## + Formuler une demande d'urbanisme numérique

Le cadre « **Formuler une demande d'urbanisme numérique** » est dédié à la création d'un dossier de demande d'autorisation d'urbanisme, on peut y créer des dossiers et trouver l'aide nécessaire à cette création.



### AIDE À LA DÉFINITION DU DOSSIER

Ce bouton permet de consulter les informations servant à déterminer le type de dossier à déposer selon les caractéristiques du projet d'urbanisme.

### INFORMATIONS SUR LA SAISIE DU DOSSIER

Ce bouton permet de consulter les préconisations de saisie d'un dossier, tel que les formats de fichier joint acceptés, ou leur taille maximale.

### DEMANDER UN RENDEZ-VOUS

Ce bouton permet de consulter les modalités de contact et de prise de rendez-vous avec le service instructeur.

### FORMULER UNE DEMANDE D'URBANISME

Les boutons permettent de lancer la création d'un nouveau dossier. Chaque bouton concerne un type de dossier dont le nom est indiqué dessus. Pour pouvoir accéder à la création de dossier il faut nécessairement être connecté, si ce n'est pas le cas une fenêtre de connexion s'ouvre lors du clic sur un de ces boutons.

# Étape 4 : créer et déposer un dossier

## + Créer un dossier d'urbanisme

L'écran de saisie est l'écran dans lequel sont renseignées l'ensemble des informations nécessaires au dépôt d'une demande d'autorisation d'urbanisme. Cet écran est partagé en trois parties :

- **Formuler** : le CERFA à remplir est disponible dans ce volet.
- **Joindre** : la liste des pièces obligatoires à joindre au CERFA est disponible dans ce volet.
- **Saisir autre(s) demandeur(s)** : permet d'ajouter le(s) codemandeur(s) de la demande.

### CHARGEMENT DE L'ÉCRAN

Il est possible de charger l'écran de saisie de deux manières, soit en créant une nouvelle demande depuis le cadre « **Formuler une demande d'urbanisme numérique** », soit en choisissant d'ouvrir une demande en cours de saisie depuis le cadre « **Suivre mes demandes d'urbanisme** ». Lorsque l'écran est chargé, le volet « **Formuler** » est ouvert par défaut.

Les pièces justificatives obligatoires sont pré-cochées dans le CERFA et ne peuvent pas être décochées. Elles sont visibles dans le volet « **Joindre les pièces justificatives** », leur ajout est obligatoire afin de pouvoir transmettre la demande.

### AJOUTER MON FORMULAIRE PRÉPARÉ

Le bouton « **Ajouter mon formulaire préparé** » permet d'ajouter un CERFA déjà renseigné, celui-ci remplacera le CERFA de l'écran de saisie. Si le CERFA ajouté ne correspond pas au type de dossier de

la demande un message d'erreur l'indiquera de manière à ne pas importer d'informations erronées.

### EXPORTER MON FORMULAIRE PRÉPARÉ

Permet d'exporter un CERFA remplis dans le guichet au format PDF. Il est possible de choisir de télécharger l'ensemble des pièces complémentaires ajoutées pour compléter la demande. L'ensemble des fichiers sont regroupés dans une archive (.zip) et sont enregistrés à l'endroit désigné sur l'ordinateur de l'utilisateur.

### AJOUTER UNE AUTRE PIÈCE

Situé dans le volet « **Joindre** », permet d'ajouter des pièces complémentaires aux pièces obligatoires.

### CAS PARTICULIER

**Signature** : dans le cadre de la dématérialisation, les signatures demandées dans les cerfas ne sont plus obligatoires. Dans l'attente d'une version particulière pour la dématérialisation, le formulaire contient les mêmes champs que la version papier. Vous n'avez pas à saisir cette information.

**Cachet de l'architecte** : comme la signature, vous n'avez pas à saisir cette information

## Étape 4 : créer et déposer un dossier

### AJOUT DE FICHIER

Permet d'attacher un ou plusieurs fichiers aux pièces justificatives demandées.

### DÉTACHER UN FICHIER

Permet de supprimer un fichier attaché aux pièces justificatives demandées.

### VOIR UNE PIÈCE

Permet de visualiser les fichiers qui ont été attachés aux pièces justificatives.

### AJOUTER UN AUTRE DEMANDEUR

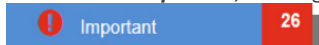
Situé dans le cadre « **Saisie autre demandeur** », il permet de renseigner les informations relatives à d'autres demandeurs que celui renseigné sur le cerfa. Il est possible de cliquer autant de fois sur le bouton qu'il y a de demandeurs.

## + Corriger les erreurs de saisie

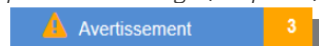
### VÉRIFIER MA SAISIE

Permet d'afficher la liste des erreurs de saisie. Deux niveaux d'importance des erreurs existent :

- **Les erreurs bloquantes**, en rouge, empêchent la transmission de la demande tant qu'elles n'ont pas été corrigées.



- **Les erreurs non bloquantes**, en orange, ont un rôle d'avertissement avant la transmission. Sur le cerfa, les erreurs sont signalées par un liseré rouge (bloquante) ou orange (non bloquante) autour du champ à corriger.



Dans le cerfa, un liseré rouge ou orange entoure également les champs contenant des erreurs.



# Étape 4 : créer et déposer un dossier

## ACTUALISER LES ERREURS

Permet de relancer une vérification générale des erreurs afin de vérifier les corrections effectuées et la présence d'erreurs restantes.

## ALLER VERS L'ERREUR

Permet de se diriger directement sur l'erreur, le champ à corriger sera signifié par une surbrillance rouge.

## VÉRIFIER L'ERREUR

Permet de vérifier la correction apportée. Si cette correction est validée, l'erreur disparaîtra de la liste.

## FERMER LA VÉRIFICATION

Sert à fermer le panneau de vérification des erreurs.

## SAUVEGARDER MA DEMANDE

Permet d'enregistrer les informations saisies dans le CERFA et les pièces justificatives ajoutées. Ce bouton n'est disponible que lorsque le statut de la demande le permet (brouillon, dossier incomplet).

## TRANSMETTRE MA DEMANDE

Sert à transmettre la demande au service instructeur. Cette transmission est possible uniquement lorsque toutes les erreurs bloquantes ont été corrigées.

## RETOUR

Permet de retourner à l'écran d'accueil.

## DÉPÔT DE LA DEMANDE ACCUSÉ D'ENREGISTREMENT ÉLECTRONIQUE (AEE)

Après transmission de la demande, un Accusé d'Enregistrement Électronique (AEE) est envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date de réception de l'envoi sur le guichet ainsi que le numéro de la demande. Si, cet accusé d'envoi électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'usager doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

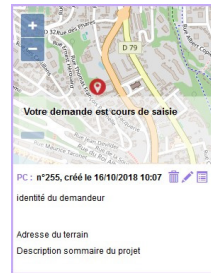
## ACCUSÉ DE RÉCEPTION ÉLECTRONIQUE (ARE)

Suite à l'AEE, le service instructeur de la mairie dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour fournir un Accusé de Réception Électronique (ARE). Ce dernier contient le numéro de dossier la date de réception atteste la bonne réception du dossier auprès du service instructeur. Attention ce mail ne préjuge pas de la complétude du dossier.

## Étape 5 : suivre un dossier

Le cadre « **Suivre mes demandes d'urbanisme** » permet de faire le suivi des demandes déposées ou en cours de dépôt/saisie. Les informations présentes dans ce cadre ne sont visibles qu'une fois connecté. Chaque dossier est représenté sous la forme d'une vignette dans laquelle sont indiquées quelques informations sur la demande :

- Une carte permettant de localiser l'emplacement du dossier
- Le statut de la demande (En cours de saisie, transmise, complète, ...)
- La date de création du dossier
- Le numéro de la demande
- Le numéro du dossier (pour un dossier réceptionné par le service instructeur)
- Le nom du demandeur
- L'adresse du terrain
- Une courte description du projet



### ANNULER UN DOSSIER

Après la transmission de la demande auprès du centre instructeur, l'annulation d'un dossier n'est pas possible via le guichet numérique. Cela nécessite en effet de passer par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

### SUPPRIMER UNE DEMANDE 🗑️

Permet de supprimer une demande en cours de saisie. Cette suppression n'est possible que lorsque la demande est en cours de saisie sans jamais avoir été transmise. Une fois transmise, la suppression devient impossible.

### MODIFIER UN DOSSIER ✎

Permet d'éditer une demande. La modification est possible tant que le dossier n'a pas été transmis alors lorsqu'il est incomplet. En cas d'incomplétude, le centre instructeur sera en mesure de le notifier.

### VOIR UN DOSSIER 😊

Permet de consulter une demande déjà transmise au service instructeur. Les actions de saisie du CERFA, d'ajout de document sont désactivées. Il n'est pas possible de modifier la demande à partir de cette fonction.

### HISTORIQUE DE LA DEMANDE 📄

Permet de consulter l'historique de la demande et l'historique des échanges avec le centre instructeur.

# Étape 6 : compléter un dossier

Après la prise en charge d'une demande par le centre instructeur, les informations et pièces transmises sont vérifiées. Dans certaines situations des ajustements peuvent être demandés :

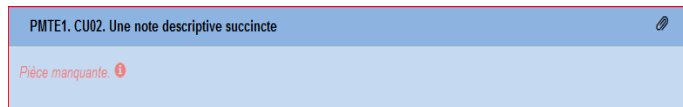
- Cerfa incomplet,
- Cerfa mal rempli,
- Pièces manquantes,
- Pièces insuffisantes (mauvais document, illisibilité...)

Toute éventuelle incomplétude est communiquée par voie électronique. Après notification il faut de nouveau se rendre sur le guichet numérique afin de compléter la demande dans le délai imparti (mentionné dans le courriel).

## MODIFIER UN DOSSIER


Permet d'accéder à la modification. Il se trouve sur la vignette de la demande. Il permet d'ouvrir l'écran de saisie, pour compléter les pièces ou le cerfa dans la demande.

Une pièce manquante ou insuffisante est matérialisée par un liseré rouge et un message.





## MODIFIER LES PIÈCES JUSTIFICATIVES

Le bouton « **Informations** » permet de prendre connaissance d'un éventuel commentaire de l'instructeur sur la pièce à compléter/modifier.

 Le bouton « **Ajouter un fichier** » sert à ajouter la pièce justificative.

 Le bouton « **Remplacer un fichier** » sert à ajouter une nouvelle pièce, à la place de la pièce insuffisante.

 Le bouton « **Télécharger** » un fichier permet de visualiser la pièce initiale.

 Le bouton « **Voir le fichier précédemment transmis** » permet de visualiser la pièce initialement transmise (ce bouton n'apparaît que si la pièce à été modifiée).

## Étape 6 : compléter un dossier

---

### + Transmettre ma demande

Le bouton « **Transmettre ma demande** » sert à transmettre au service instructeur la demande une fois complétée.

### + Complétude et incomplétude au dossier

Une fois le dossier reçu en mairie, il sera analysé afin d'en déterminer la complétude :

- Si les informations sont complètes (pas d'erreur de saisie dans le cerfa, pièces jointes au dossier de bonne qualité et correspondantes aux attentes, ...) dans ce cas, le dossier sera réputé « complet » et un mail d'information sera envoyé sur la boîte mail de l'utilisateur.
- Si les informations sont incomplètes (pièces manquantes, pièces illisibles, cerfa mal rempli...), le dossier sera réputé « incomplet ». Dans ce cas, un mail sera envoyé de manière à compléter la demande d'autorisation. Ce dernier contient une date limite pour compléter la demande. Une connexion au guichet sera de nouveau nécessaire afin d'éditer la demande (voir la partie « **compléter un dossier** »).

# Étape 7 : recevoir le délai et la décision

## + Délai d'instruction

Les délais d'instruction sont transmis par mail. En fonction des consultations nécessaires au traitement du dossier, les délais de droit commun peuvent-être modifiés.

## + Décision

Après analyse du dossier le centre instructeur du dossier émet une décision. Les natures de décision varient en fonction du type de dossier. La décision est notifiée par mail.

Planning	Evènements	Autres évènements
Echange Citoyen <input type="checkbox"/>		Echange Service <input type="checkbox"/>
Décision finale (28/12/2020 à 16:20)		
Enregistré le	28/12/2020	
Délai d'instruction tacite (28/12/2020 à 15:17)		
Enregistré le	28/12/2020	
Notification des délais (28/12/2020 à 15:17)		
Enregistré le	28/12/2020	
Saisie cerfa initial (28/12/2020 à 15:11)		
Transmis par le citoyen le	28/12/2020	
Reçu par le service le	28/12/2020 à 15:12	
Pris en charge par le service le	28/12/2020 à 15:14	

Mail	
Destinataire	ddcgnau@yopmail.com
Objet	Décision sur votre dossier n°PC 99999 20 A0060
Madame,	
La collectivité a statué sur votre dossier n°PC 99999 20 A0060 e	
Vous allez recevoir l'arrêté signé matérialisant cette décision, à	
échéant, bien prendre connaissance de l'ensemble des prescri	

## Étape 8 : finaliser un dossier

### + Déclaration d'ouverture de chantier (DOC)

*Lors de l'acceptation d'un Permis de Construire (PC, PCMI) ou d'un Permis d'Aménager (PA), le dépôt d'une Déclaration d'Ouverture de Chantier (DOC) est obligatoire et permet de signaler le commencement des travaux. Elle doit être faite dès l'ouverture du chantier.*

### + Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT)

*Lors de l'acceptation d'un Permis de Construire (PC, PCMI), Permis d'Aménager (PA) ou d'une Déclaration Préalable (DP, DPMI, DPLT) le dépôt d'une Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux est obligatoire et permet de signaler la fin des travaux.*

*Les dépôts de DOC et de DAACT génèrent les mêmes envois de mails que le dépôt initial de la demande : AEE, ARE, complétude / incomplétude.*

*Pour les PC et les PA, il n'est pas possible de déposer de DAACT sans avoir au préalable déposé une DOC.*

### + Permis modificatif

*Une fois un permis délivré, durant sa période de validité et tant que qu'aucune DAACT n'a été déposée, il est possible de déposer un Permis Modificatif.*