

*Guichet numérique  
des autorisations*

# GUIDE D'UTILISATION

**MODULE SVES - VERSION 3.7**

septembre 2023

# Table des matières

<b>DESCRIPTION DE L'INTERFACE .....</b>	<b>1</b>
ESPACE DE CONNEXION ET DE PARAMETRAGE DU COMPTE.....	2
CADRE « S'INFORMER SUR LE REGLEMENT » .....	4
CADRE « FORMULER UNE DEMANDE D'URBANISME NUMERIQUE ».....	4
CADRE « SUIVRE MES DEMANDES D'URBANISME » .....	5
<b>DESCRIPTION DE LA TELEPROCEDURE .....</b>	<b>8</b>
DEPOSER UN DOSSIER .....	8
BLOC « FORMULER » : ETRE GUIDE.....	10
QUELQUES EXEMPLES D'AIDE A LA SAISIE.....	12
BLOC « JOINDRE » : PIECES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES.....	14
BLOC « SAISIR D'AUTRES DEMANDEURS » : .....	15
SAUVEGARDER LA DEMANDE .....	16
TRANSMETTRE LA DEMANDE .....	17
ÊTRE INFORME DE L'AVANCEE DE MON DOSSIER : TRAÇABILITE DES ECHANGES .....	19
COMPLETER LE DOSSIER .....	22
AVOIR ACCES A TOUTES LES PIECES DU DOSSIER, LES COURRIERS, LES ARRETES... ..	25
POUVOIR ECHANGER AVEC LE SERVICE EN CHARGE DU DOSSIER.....	26
EXPORTER LE FORMULAIRE.....	26
DELAI D'INSTRUCTION.....	27
DECISION .....	27
TRAVAUX .....	28
MODIFICATIF .....	29
RECREER UN DOSSIER A PARTIR D'UN BROUILLON OBSOLETE .....	30
DÉMARCHE POUR RECONSTITUER UN DOSSIER DANS UN CERFA A JOUR .....	32

# GNAU DESCRIPTION DE L'INTERFACE

The interface is titled "Operis" and "GUICHET NUMÉRIQUE DES AUTORISATIONS D'URBANISME". It features a top navigation bar with "S'INFORMER" and "SUR LE RÉGLEMENT", a "FORMULER" section with buttons for various urban planning types (CUa, CUb, DP, DPLT, DPMI, PA, BCC, DIA, PC, PCMI, PD), and a "SUIVRE" section with "MES DEMANDES D'URBANISME". The bottom of the page includes "Conditions Générales d'Utilisation" and "contact".

Espace de connexion et de paramétrage du compte

Cadre « S'informer sur le règlement »

Cadre « Formuler une demande d'urbanisme numérique »

Cadre « Suivre mes demandes d'urbanisme »

Cadre contenant les CGU, les informations RGPD et autres...

*Voici les 5 éléments de l'interface GNAU SVES. Les détails à partir de la page suivante...*



## ESPACE DE CONNEXION ET DE PARAMETRAGE DU COMPTE

### 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 :

- ▶ 1) FranceConnect : méthode sécurisée d'authentification mise en place par l'État.

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

- ▶ 2) Par l'intermédiaire d'un compte créé directement sur le guichet numérique.
- ▶ 3) Par l'utilisation d'un compte issu du portail citoyen de la collectivité.



*A noter : En fonction des paramètres déterminés par la collectivité les options de connexion peuvent différer.*

Dans le cadre de la sécurité des comptes et des accès, une série de 9 tentatives infructueuses de connexion à un compte entraîne le blocage du compte durant 5 minutes. Ce temps écoulé, l'utilisateur pourra soit retenter de se connecter soit utiliser la fonction Mot de passe oublié ?

### Paramètres du compte

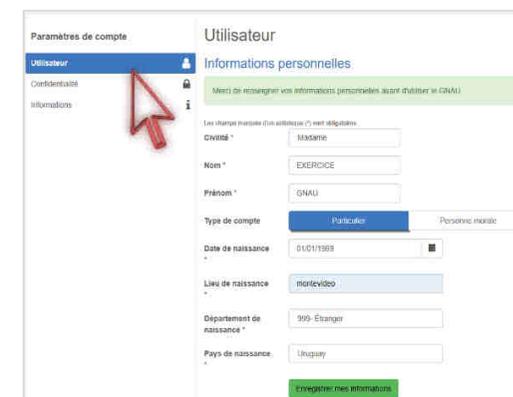
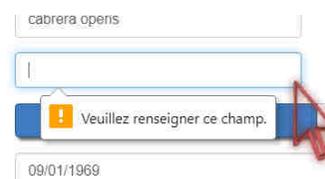
Une fois connecté, l'icône de connexion «  » se colore en vert : «  » et permet d'accéder aux **Paramètres du compte**.



Dans l'espace **Utilisateur**, le renseignement de certaines informations est obligatoire. Cette obligation est matérialisée par un astérisque à la fin du libellé et par l'apparition d'un message indiquant les informations manquantes.

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

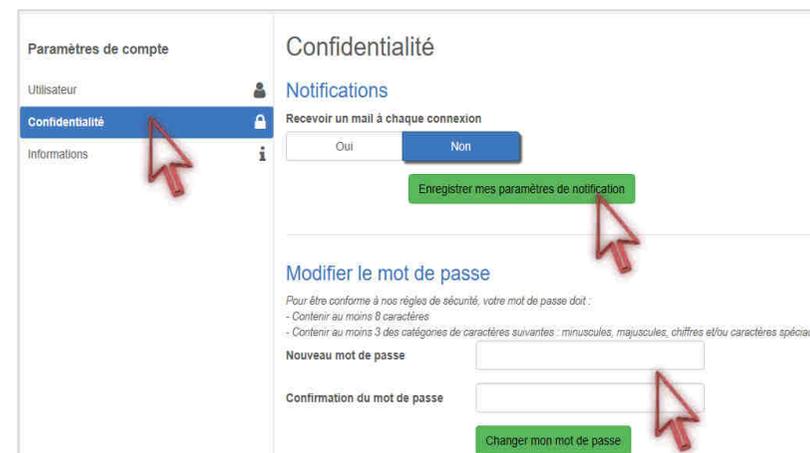
Utiliser le bouton  pour sauvegarder les informations personnelles et le bouton  pour sauvegarder les coordonnées renseignées.



## Espace Confidentialité :

**Recevoir un mail 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 ».

**Modifier le mot de passe** : Espace de mise à jour du mot de passe conforme aux règles de sécurité.



<b>Paramètres de compte</b>	<b>Confidentialité</b>
Utilisateur	Notifications
<b>Confidentialité</b>	Recevoir un mail à chaque connexion
Informations	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
	<input type="button" value="Enregistrer mes paramètres de notification"/>
	<b>Modifier le mot de passe</b>
	<small>Pour être conforme à nos règles de sécurité, votre mot de passe doit : - Contenir au moins 8 caractères - Contenir au moins 3 des catégories de caractères suivantes : minuscules, majuscules, chiffres et/ou caractères spéciaux</small>
	Nouveau mot de passe <input type="text"/>
	Confirmation du mot de passe <input type="text"/>
	<input type="button" value="Changer mon mot de passe"/>

## Informations :

Cette rubrique permet d'identifier les caractéristiques techniques du guichet numérique. Ces informations sont nécessaires pour une assistance.



<b>Paramètres de compte</b>	<b>Informations</b>
Utilisateur	Application : Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme
Confidentialité	Version : 3.5.0
<b>Informations</b>	Version technique : 1.1.14.14
	Patch : 202208081120
	Base de données : 1.x.14.y (202208081120)

## CADRE « S'INFORMER SUR LE RÈGLEMENT »

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

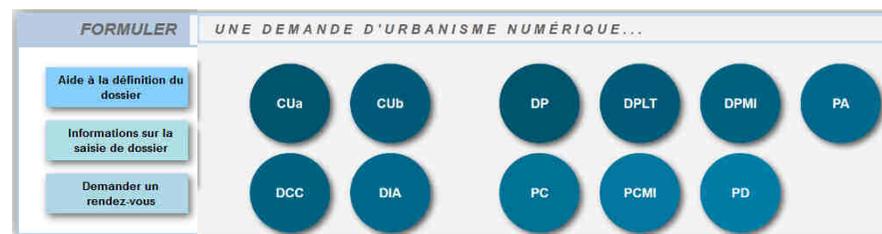
Ce bouton permet de consulter le plan des différentes zones d'urbanisme figurant au document de planification de l'urbanisme en vigueur sur la collectivité (PLU, PLUi, POS).

### Note d'urbanisme

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

## CADRE « 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

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

Informations sur la saisie de 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

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 complet est disponible dans une info-bulle.

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.

Une liste déroulante permet le cas échéant de choisir la commune de dépôt.



## CADRE « SUIVRE MES DEMANDES D'URBANISME »

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, finalisée, 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



### Supprimer une demande



Le bouton **Supprimer** 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 finalisée. Une fois finalisée, la suppression devient impossible.

### Modifier un dossier



Le bouton **Modifier** permet d'éditer une demande. La modification est possible tant que le dossier n'a pas été finalisé ou lorsqu'il est incomplet. En cas d'incomplétude, le centre instructeur sera en mesure de le notifier.

### Voir un dossier



Le bouton **Consulter** permet de consulter une demande déjà émise et échanger avec le service en charge du dossier concernant des événements tels que des annulations, des demandes de prorogation ...

## Historique de la demande

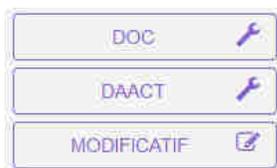


Le bouton **Historique** permet de consulter l'historique horodaté des échanges avec le centre instructeur : accusés d'enregistrement, de réception, notifications, ainsi que tous les documents : courriers, arrêtés ...

## Consulter les documents notifiés par le service en charge du dossier



Le bouton **Documents**, permet de visualiser les documents notifiés par le service Instructeur. (Ils sont visibles également à partir de l'historique et de la consultation du dossier)



En fonction du type de dossier et de l'avancée de l'instruction, d'autres boutons sont disponibles, notamment pour déposer sur le dossier correspondant :

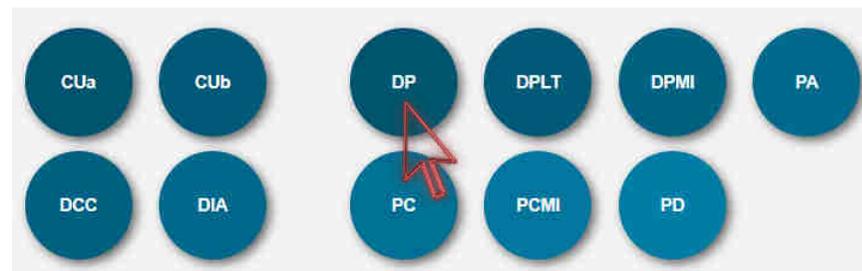
- Un modificatif (demande de permis modificatif)
- Une DOC (déclaration d'ouverture de chantier)
- Une DAACT (déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux)

*A noter : l'aspect de la vignette, les informations qui y figurent et les boutons accessibles évoluent tout au long de la vie du dossier... Ces éléments sont détaillés dans les chapitres suivants.*



## DEPOSER UN DOSSIER

Après avoir cliqué sur le bouton correspondant au type de dossier que l'on souhaite déposer ; deux méthodes de dépôt sont disponibles :



...soit utiliser le formulaire du GNAU...

Utiliser les flèches et le navigateur de pages pour parcourir le formulaire remplissable en ligne...

... ou alors importer un formulaire prérempli...

**A noter :** en cas d'import, un premier contrôle est effectué sur le type du Cerfa, l'adresse du terrain et référence cadastrale de la commune de dépôt et l'identité du déposant et ses coordonnées mail...



## Focus sur la structure du dossier

<b>SYNTHÈSE</b>	DU DOSSIER À OPERISVILLE
<b>FORMULER</b>	DP - DÉCLARATION PRÉALABLE À OPERISVILLE
<b>JOINDRE</b>	LES PIÈCES JUSTIFICATIVES : AJOUTER UN OU PLUSIEURS FICHIERS
<b>SAISIR</b>	AUTRE(S) DEMANDEUR(S)

*Le bloc «**Synthèse** » : donne accès, tout au long de la vie du dossier, aux dates et évènements de ce dernier, ainsi que le statut en cours.*

*Le bloc «**Formuler** » : donne accès au Cerfa pour la saisie des éléments déclaratifs grâce à des outils d'aide à la saisie et divers assistants.*

*Le bloc «**Joindre** » : donne accès à la liste des pièces justificatives obligatoires qui sont pré-cochées dans le CERFA et ne peuvent pas être désactivées. On peut également y ajouter toutes les pièces nécessaires à l'étude du dossier.*

*Le bloc «**Saisir** » : permet d'ajouter d'autres demandeurs, qui recevront dans leurs boîtes mail toutes les notifications relatives à l'instruction du dossier auquel ils sont liés. S'il ne possède pas déjà un compte GNAU, il recevra un mail d'activation.*



## BLOC « FORMULER » : ETRE GUIDE

Quelle que soit la méthode choisie pour le dépôt, des outils d'aide à la saisie sont activés afin de guider l'utilisateur. Il s'agit de :

- contrôles de cohérence des éléments déclarés,
- contrôle de la présence de fichiers dans les pièces obligatoires à joindre au dossier selon son type et ses caractéristiques spécifiques,
- liste des pièces facultatives à ajouter en fonction d'éléments contextuels du projet.

### Deux déclencheurs possibles de l'aide à la saisie :

*A noter : Le volet d'aide à la saisie s'affiche à gauche de l'écran.*



The screenshot shows the Operis application interface. On the left, there is a 'Volet d'aide à la saisie' (help sidebar) with sections for 'Erreur(s) à corriger', 'Pièce(s) à fournir', and 'Information(s) à vérifier'. The main area displays a form for 'Le terrain' with fields for 'Localisation du (ou des) terrain(s)', 'Adresse du (ou des) terrain(s)', and 'Références cadastrales'. A red circle highlights the 'VÉRIFIER MA SAISIE' button on the right side of the form. A red arrow points from the 'VÉRIFIER MA SAISIE' button to a 'Saisie insuffisante : transmission impossible.' error message box that appears over the form. The error message states: 'Il y a 11 erreurs de saisie dans votre demande. Vous devez les corriger pour pouvoir transmettre votre demande au centre instructeur de la mairie. Veuillez consulter la liste des erreurs à gauche de l'écran.' A green circle with the number '1' is placed near the error message, and another green circle with the number '2' is placed near the 'VÉRIFIER MA SAISIE' button.

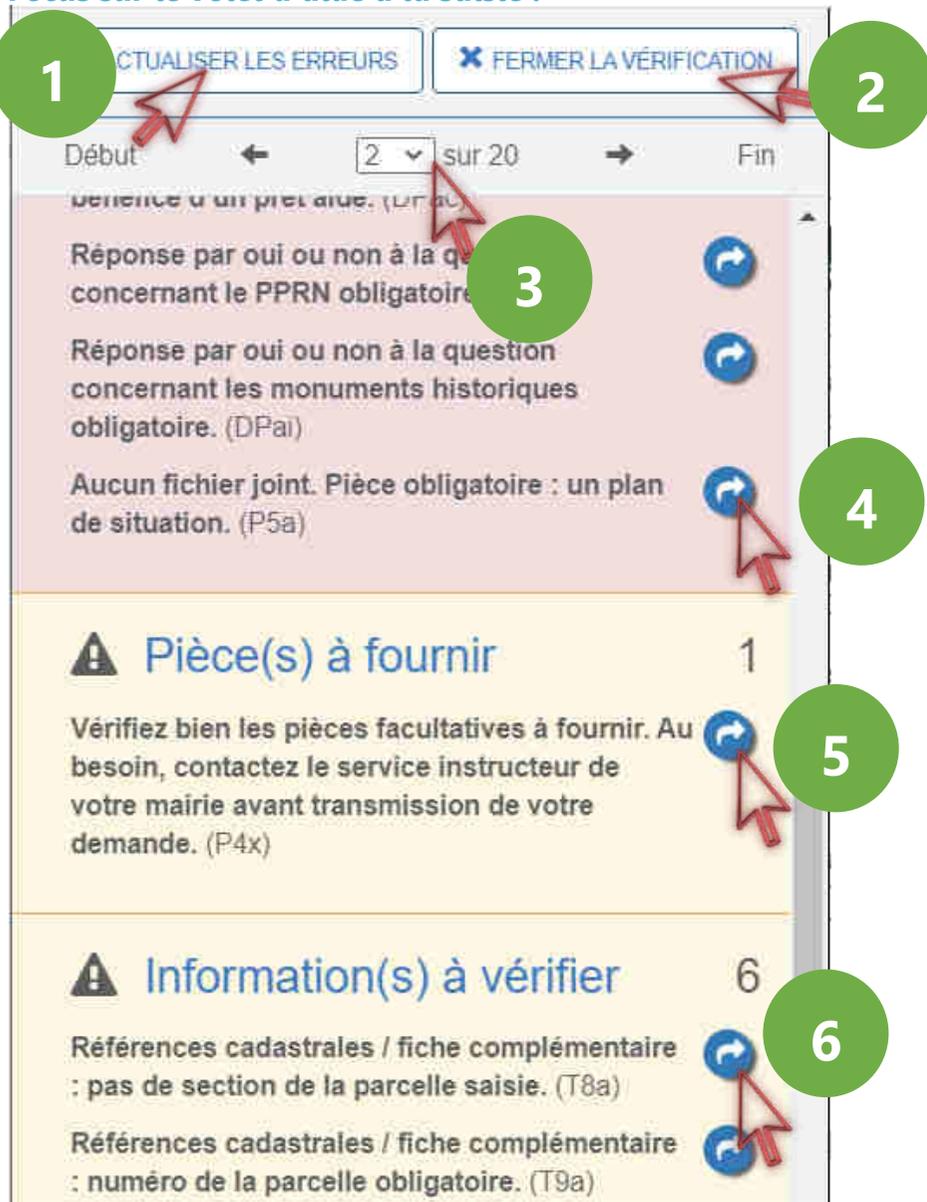
1

Un clic sur « **Transmettre** » appelle l'affichage d'un message de « **Saisie insuffisante : transmission impossible** » en cas de manques ou d'incohérences déclaratives ou pièces manquantes...et appelle l'affichage d'un **volet d'aide à la saisie**.

2

Un clic sur « **Vérifier ma saisie** » affiche également le **volet d'aide à la saisie**.

### Focus sur le volet d'aide à la saisie :



The screenshot shows the Operis software interface with a sidebar on the left containing various help sections. Red arrows point to specific elements, and green circles with numbers 1 through 6 highlight these elements. The sidebar includes buttons for 'ACTUALISER LES ERREURS' and 'FERMER LA VÉRIFICATION', a page navigation section with 'Début', '2 sur 20', and 'Fin', and several informational sections with warning icons and refresh buttons.

- 1 Actualiser les erreurs : permet de mettre à jour la liste des erreurs à corriger au fur et à mesure que l'on complète le dossier...
- 2 Fermer la vérification : permet de fermer le volet d'aide à la saisie qui sera remplacé par un navigateur de pages...
- 3 Navigateur : permet de naviguer dans les différentes pages du formulaire avec Début et Fin (première et dernière page), la liste déroulante (numérotation de page) et flèches gauche et droite (précédente, suivante).
- 4 Aller vers une information obligatoire à fournir ou une incohérence déclarative. Ces erreurs bloquantes, en rouge, empêchent la finalisation de la demande tant qu'elles n'ont pas été corrigées. Dans le Cerfa, un liseré rouge entoure également les champs contenant des erreurs.
- 5 Aller vers une pièce facultative dont il convient de vérifier la pertinence en fonction des spécificités du projet. (affichées sur fond jaune)
- 6 Aller vers des informations à renseigner dont la présence est facultative. Dans le Cerfa, un liseré orange entoure également les champs contenant ces informations facultatives.



## QUELQUES EXEMPLES D'AIDE A LA SAISIE...

### Assistant saisie d'adresse

Assistant de saisie d'adresse

Rechercher une adresse

1 rue de la poste

1 Rue de la Poste 38000 Grenoble  
 1 Rue de la Poste 21000 Dijon  
 1 Rue de la Poste 69100 Villeurbanne  
 1 Rue de la Poste 74000 Annecy  
 1 Rue de la Poste 95100 Argenteuil

Je ne trouve pas mon adresse

Boîte postale Cedex

Je valide mon adresse Fermer

Un assistant de saisie est disponible à chaque bloc de saisie d'adresse...

... si l'adresse n'est pas trouvée, il est toujours possible de faire une saisie indépendante de l'assistant, en cliquant sur « **Je ne trouve pas mon adresse** »

*A noter* : Dans le cadre destiné à la saisie de l'adresse du projet, l'assistant est paramétré pour proposer les adresses de la commune choisie au moment du dépôt.



### Assistant de saisie des références cadastrales (DIA)

B. Situation du bien (8)

Adresse précise du bien

N° voie Extension Type de voie

Nom de voie Lieu-dit ou boîte postale

Code postal Localité

Superficie totale du bien

Références cadastrales de la ou les parcelles

Section	N°	Lieu-dit (quartier, arrondissement)	Superficie totale

Lorsque l'on clique sur un champ du cadre « **Références cadastrales** »...

Assistant de saisie des références cadastrales

Les champs marqués d'une astérisque (\*) sont obligatoires

Préfixe Section\* Numéro\* Lot

ex: 001, 011 ex: A, AD ex: 205, 1

Lieu-dit (quartier, arrondissement) Superficie totale

Les Coteaux 25

Ajouter la parcelle +

Références cadastrales

Préfixe	Section	N°	Lot	Lieu-dit	Superficie
AB	12	1		Les Coteaux	45 m²

Valider Fermer

Un assistant permet de renseigner successivement les différentes parcelles concernées...

*A noter* : La superficie totale du bien est recalculée en fonction des éléments recueillis dans l'assistant de saisie des références cadastrales.



## Assisant de saisie du montant des commissions (DIA)

Lorsque l'on clique sur un champ du cadre « **Références cadastrales** »...

Modalités de paiement :  
 comptant à la signature de l'acte authentique  à terme (préciser) :   
 Si commission, montant :  0 TTC  HT  Bénéficiaire : acquéreur  vendeur



Un assistant permet de renseigner le détail des montants de la commission .

### Assistant de saisie du montant de la commission

Bénéficiaire "Acquéreur": (Indiquez le montant de la commission en chiffres)	Bénéficiaire "Vendeur": (Indiquez le montant de la commission en chiffres)
<input type="text" value="25000"/>	<input type="text" value="15000"/>
Montant total de la commission :	TTC HT
<input type="text" value="40000"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Valider le montant de la commission

Annuler

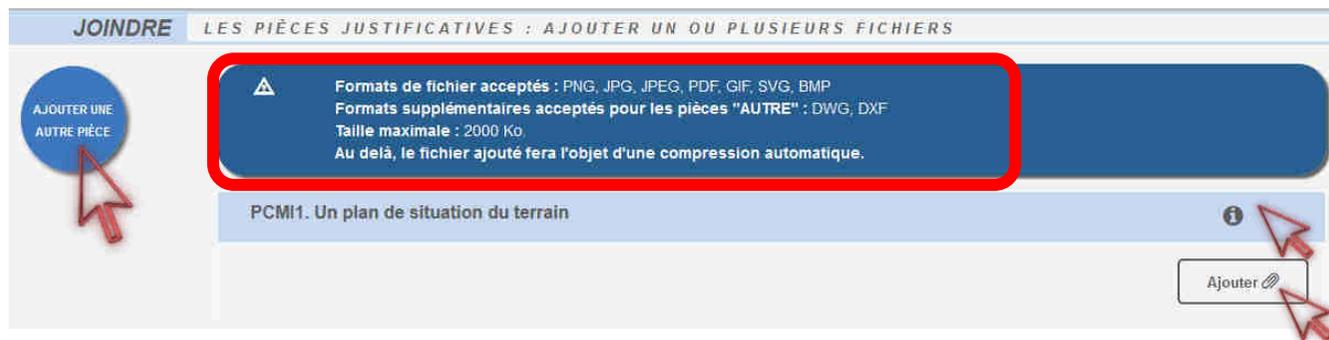
***A noter :** Le montant total de la commission est calculé et inscrit sur le Cerfa dans le champ « Si commission, montant ».*

*Lorsque la commission est partagée entre l'acquéreur et le vendeur, le montant est remplacé par « Voir annexe ». Il faudra cliquer sur ce champ pour le visualiser*



## BLOC « JOINDRE » : PIÈCES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES

Le bouton  
« **Ajouter une autre pièce** »  
permet d'ajouter  
des pièces  
complémentaires  
aux pièces  
obligatoires.



Toutes les pièces  
obligatoires sont  
listées.

Le bouton  
 permet  
d'ajouter les fichiers  
constitutifs de la  
pièce.

Le bouton   
permet d'avoir les  
informations  
nécessaires  
concernant la pièce.

**A noter :** Les pièces justificatives obligatoires sont pré-cochées dans le CERFA et ne peuvent pas être désactivées. Leur ajout est obligatoire afin de pouvoir finaliser la demande.

Le format et la taille des fichiers acceptés sont indiqués au-dessus de la liste des pièces. Ces éléments sont issus des choix de paramétrage de la commune.

**Taille :** En cas de pièce qui dépasse la taille acceptée, le GNAU propose une réduction automatique de la taille du fichier afin qu'il soit possible de la transmettre.

**Format :** En cas de format autre que ceux acceptés par la commune, le fichier n'est pas intégré dans la demande.



## BLOC « SAISIR D'AUTRES DEMANDEURS » :

Cliquer sur le bouton pour chaque nouveau codemandeur à ajouter.

Cliquer sur la croix pour supprimer un codemandeur.

1 - Identité demandeur

Particulier
  Personne morale

CIVILITÉ  Madame  Monsieur

Nom  Prénom

Date de naissance  Ville de naissance

Département de naissance  Pays de naissance

*A noter : il est important de renseigner l'adresse mail de chaque codemandeur afin qu'ils soient destinataires des notifications de l'administration et de créer un compte sur le GNAU dans lequel le dossier sera accessible.*



2 - Coordonnées demandeur

Numéro  Nom de voie

Complément d'adresse  Localité

Code postal  Boîte postale  Cedex

Téléphone fixe  Indicatif du pays

Adresse mail

J'accepte de recevoir à l'adresse électronique communiquée les réponses de l'administration et notamment par lettre recommandée électronique ou par un autre procédé électronique équivalent les documents habituellement notifiés par lettre recommandée avec accusé de réception.

## SAUVEGARDER LA DEMANDE



La sauvegarde est possible à tout moment : un message de confirmation s'affiche.

Sauvegarder

Vos données ont été sauvegardées



OK

### A noter :

- les données sont sauvegardées automatiquement à intervalles réguliers.
- un clic sur le bouton « Retour » propose une sauvegarde avant de sortir du dossier.
- en cas de coupure inattendue de la connexion, ou de fermeture de navigateur en cours de saisie, une proposition de récupération des données est proposée à la reconnexion.



DP OPERISVILLE

Rue Georges Bizet  
Rue Barthélemy Pocquet  
Rue de la Pompe  
Rue Victor Segalen  
Rue Louis B...  
Rue Rabillon

Loire

Groupe Scolaire

Saint-Martin

**Votre demande est en cours de saisie.**

Déclaration préalable par Mme Cabrera operis Carolina + codemandeur(s)  
14 Rue de la Pompe 35000 OperisVille  
Demande n°406, créée le 10/05/2021 11:00

Supprimer

Modifier

Historique

### A noter :

- ✓ La demande a le statut « Votre demande est en cours de saisie »
- ✓ Le bouton « Supprimer » est disponible avant transmission.
- ✓ Le bouton « Modifier » permet de continuer la modification puis de l'expédier.
- ✓ La demande porte un numéro : il ne s'agit pas encore d'un numéro de dossier.

