



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP : VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

Le SNAC/FSU a proposé une enquête à destination des agents en UDAP pour mieux évaluer l'impact du déploiement des outils de dématérialisation, notamment Patronum, sur leur quotidien de travail.

L'enquête a été diffusée à l'été 2022 aux agents des UDAP. Ce document en restitue les résultats.

SOMMAIRE :

Interprétation des résultats

Synthèse de l'analyse des résultats

Organisation de l'enquête

Résultats et analyse détaillée

ANNEXE :

1. Le questionnaire soumis aux agents
2. Résultats bruts

INTERPRETATION DES RESULTATS

L'année dernière, le FLOP signalait le fiasco du déploiement de l'outil Patronum dans les UDAP. Dans un précédent message (<http://snac.fsu.fr/Expecto-Patronum-UDAP-dans-la-tourmente>), le SNAC-FSU listait les dysfonctionnements de l'outil et alertait sur les procédures de continuité mises en place dans certaines UDAP, qui génèrent des doubles, voire triples canaux d'instruction, et autant de protocoles supplémentaires et chronophages (<http://snac.fsu.fr/FLOP-INFO-PATRONUM-via-OUTLOOK-et-WETRANSFER>).

L'enquête menée à l'été 2022 objective et renforce ce constat, les résultats sont éloquentes :

- 50% des participants à l'enquête qui utilisent Patronum l'évaluent comme étant inadapté ;
- 90% considèrent que l'outil rend l'instruction plus laborieuse ;

Les participants indiquent dans des proportions non négligeables toutes les difficultés rencontrées :

- Un outil qui n'a pas été pensé pour et à partir du travail d'instruction en UDAP, à la différence notable de l'outil Gestauran qui reste une solution de repli indispensable ;
- Des doubles canaux, voire triples canaux via la messagerie, les plateformes de transfert, ou papier ;



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

- Des doubles saisies, des dossiers perdus, un manque de fiabilité ;
- Un affichage 100% dématérialisé illusoire, qui génère une fuite en avant anxiogène ;
- Des difficultés partagées par les collectivités et les services du MTES ;
- Des besoins spécifiques pour adapter les conditions de travail aux protocoles de dématérialisation ;
- Et pour certains, des difficultés, des RPS, voire même une perte de sens dans les missions.

Pour autant les agents du ministère font preuve d'inventivité et d'une étonnante capacité d'adaptation, une proportion non négligeable d'entre eux estimant que la démarche reste prometteuse, en complément de canaux papiers qui restent plébiscités par de nombreux demandeurs.

Le SNAC-FSU alerte à nouveau sur le risque de surcharge important pour les agents en UDAP dans le cadre du déploiement du Système d'information patrimonial en phase de test :

- Il demande à ce que les dossiers soient transmis au travers des solutions sécurisées et validées qui doivent être rendues fonctionnelles ;
- Il demande à ce que le plan de continuité d'activité « tout numérique » ne soit mis en place qu'au regard de moyens suffisants pour pallier les étapes supplémentaires ou doublons ;
- Il demande à ce que les délais associés à la phase de test soient intégrés dans l'objectif de mise en œuvre opérationnelle de l'application ;
- Il demande l'intégration à l'application des particularités ergonomiques liées à l'instruction de masse en UDAP.

SYNTHESE DE L'ANALYSE DES RESULTATS

L'enquête a été diffusée aux agents des UDAP via leur messagerie courriel professionnelle, sous forme d'un lien vers un questionnaire intégrant 23 questions en 4 parties. Le questionnaire était accessible du 28 juin au 25 juillet 2022. Le questionnaire a suscité 177 réponses dont 125 réponses complètes.

Les réponses ont été majoritairement formulées dans les 2 jours suivant les courriels de lancement de l'enquête le 28 juin et de relance le 11 juillet. La majorité des participants ont terminé le questionnaire en un peu moins de 7 minutes.

PARTIE 1 – La pratique des outils de dématérialisation

Les deux tiers des participants utilisent l'outil Patronum. Un tiers des participants n'utilisent pas Patronum.

Les participants qui ont répondu utiliser Patronum indiquent recevoir les pièces des dossiers via Plat'au. Environ un cinquième des participants ont indiqué recevoir également certains dossiers sous format papier. Environ un dixième des participants ont indiqué recevoir également certains dossiers sur leur messagerie Outlook ou via une plateforme de transfert.



Quasiment la moitié des participants qui ont répondu utiliser Patronum ont indiqué que la saisie initiale des dossiers traités sur Patronum était exclusivement réalisée par les services instructeurs des collectivités. Un sixième a indiqué que cette saisie était réalisée majoritairement par les services des collectivités mais que l'UDAP en saisissait également une partie.

Une infime minorité des participants qui ont répondu utiliser Patronum l'ont évalué comme étant performant. Les participants ont indiqué pour moitié que l'outil était à améliorer mais acceptable dans une phase de test, l'autre moitié ayant indiqué qu'il était pour le moment inadapté.

La quasi-totalité des participants ont indiqué continuer à faire de l'instruction sur l'outil Gestauran.

Les participants qui ont indiqué continuer à utiliser Gestauran ont indiqué aux deux tiers que cet outil était performant. Un cinquième des utilisateurs considèrent qu'il est un outil désuet quoiqu'encore acceptable dans une transition vers un outil plus moderne. Une infime minorité l'a évalué comme étant désormais obsolète.

Les trois quarts des participants ont indiqué que les avis d'urbanisme pouvaient être signés sur Patronum dans leur UDAP. Quasiment la totalité des participants ont indiqué que les avis pouvaient être également signés sur Gestauran. Environ un dixième des participants ont indiqué que les avis pouvaient également être visés par une signature manuscrite.

PARTIE 2 – L'ergonomie du poste de travail

Quasiment la totalité des participants ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en présence sur leur site de travail. Quelques participants ont toutefois indiqué réaliser les instructions d'urbanisme exclusivement en télétravail.

Pour l'instruction sur site, les trois quarts des participants bénéficient d'un bureau individuel à l'UDAP quand un quart partagent leur bureau avec au moins un autre agent. Un cinquième des agents ne sont pas équipés d'écrans dédoublés et plus des deux tiers indiquent ne pas bénéficier d'un réseau haut débit sur leur lieu de travail.

Plus des deux tiers des participants ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en télétravail.

La quasi-totalité des participants qui ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en télétravail bénéficient d'un ordinateur portable professionnel, même si quelques-uns ont indiqué ne pas en disposer. Environ les deux tiers d'entre eux ont indiqué bénéficier d'un téléphone portable, une petite moitié disposent d'un écran supplémentaire. Seuls un tiers d'entre eux ont indiqué disposer d'un espace de travail dédié et du haut débit internet lorsqu'ils sont en télétravail.

Parmi les participants qui ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en télétravail, les deux tiers indiquent que l'instruction reste majoritairement effectuée à l'UDAP. Un sixième d'entre eux indique que leur travail d'instruction en télétravail est à peu près équivalent à leur travail d'instruction sur site, et un dixième indiquent que leur travail d'instruction est majoritairement réalisé en télétravail.

Les participants indiquent pour moitié la nécessité d'être équipé de doubles écrans, voire de triples écrans pour certains d'entre eux. Environ un sixième des participants signalent un besoin d'écrans de grandes dimensions pour l'affichage à l'échelle des grands plans, ainsi que d'une connexion haut-



débit. La nécessité de bénéficier d'équipements complémentaires en télétravail est signalée dans cette même proportion. Enfin, plusieurs participants signalent la nécessité de repenser l'ergonomie de leur espace de travail, avec des bureaux plus grands pour être à bonne distance des écrans, des fauteuils adaptés, et un accompagnement sur les TMS. Une partie évoque le besoin de logiciels d'affichage des plans à l'échelle et d'affichage conjoint des pièces pour une bonne appréhension des dossiers, ainsi que d'outils d'annotation. Quelques participants signalent qu'ils n'ont pas de besoins spécifiques liés à la dématérialisation.

PARTIE 3 – L'expérience de la dématérialisation

Aucun participant n'a indiqué réaliser les instructions exclusivement en dématérialisé sur Patronum. Les deux tiers des participants indiquent au contraire que l'instruction des dossiers d'urbanisme est majoritairement réalisée à partir de dossiers papier, et même exclusivement à partir des dossiers papier pour un dixième des participants. Enfin, si un dixième des participants indiquent réaliser une majorité d'instructions dématérialisées sur Patronum, une même proportion indiquent réaliser une majorité d'instruction dématérialisées, mais via d'autres canaux (messageries, plateforme de transfert).

Parmi les participants ayant indiqué réaliser leurs instructions d'urbanisme majoritairement en dématérialisé :

Les deux tiers considèrent que le protocole appliqué correspond à ce qui avait été exposé en formation avec quelques ajustements à la marge, le tiers restant considérant pour moitié qu'il correspond tout à fait, et pour l'autre moitié qu'il ne correspond pas à ce qui avait été exposé en formation.

Une infime proportion considère que le protocole de dématérialisation facilite l'instruction.

Pour ces participants, la dématérialisation évite d'avoir des dossiers lourds à transporter entre le bureau et le domicile pour le télétravail.

Ils sont un dixième à considérer que le protocole de dématérialisation ne change pas fondamentalement la charge de travail.

Pour ces participants, l'outil reste à améliorer notamment pour la signature électronique, mais le SIG est plus performant que sur l'outil précédent, et les recherches d'antériorité et l'archivage se trouvent facilités.

Les neufs dixièmes des participants indiquent que le protocole de dématérialisation rend l'instruction plus laborieuse.

Ces participants signalent un manque d'ergonomie de l'outil Patronum et un développement non abouti générant de nombreux dysfonctionnements, des difficultés d'utilisation pour les services instructeurs des communes générant un manque de fiabilité et une possible perte des dossiers, des dossiers incomplets ou dont les pièces sont inexploitable, une difficulté à appréhender les dossiers rapidement par le nombre d'opérations pour afficher les pièces ou le délai de chargement des fichiers, et donc une difficulté à hiérarchiser le travail d'instruction, ainsi qu'une fatigue physique et visuelle. Plusieurs participants signalent l'ouverture d'un double canal courriel, voire d'un triple canal papier complémentaire. Certains évoquent directement une dégradation de leurs conditions d'instruction, générant



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

des situations chronophages et anxiogènes, et laissent transparaître une perte de sens pour leur mission.

Parmi les participants ayant indiqué réaliser la majorité ou l'intégralité des instructions d'autorisation d'urbanisme sur format papier, la moitié expliquent que l'UDAP n'instruit pas encore majoritairement en dématérialisé par le fait que les collectivités ne sont pas prêtes. Un tiers signalent des problèmes de compatibilité entre les logiciels des collectivités et Patronum avec un échec des tests de transmissions. Une petite part d'entre eux signalent un manque de moyens humains à l'UDAP, des délais d'instruction trop courts, des transmissions par courriel en doublon ou encore une réticence au changement au sein de leur service.

Selon les trois quarts des participants, l'outil patronum n'est pas prêt même si un sixième d'entre eux l'indiquent comme étant prometteur. Un tiers des participants signalent qu'il a été conçu sans tenir compte des besoins spécifiques des Udap pour l'instruction, et un quart signalent que l'outil est chronophage, contre intuitif et que son ergonomie est inadaptée. Un cinquième des participants signalent que l'outil est en phase expérimentale et que la transmission ou l'instruction manque de fiabilité. Un dixième des participants signalent que les moyens affectés au déploiement ont été insuffisants, que la dématérialisation n'a pas été suffisamment préparée en amont par le MTES chargé du déploiement, et que la démarche génère de la fatigue, de l'anxiété, des RPS et une perte de sens dans les missions assurées. Enfin, certains participants signalent une inquiétude pour l'avenir des postes administratifs.

PARTIE 4 – Votre rôle dans l'instruction

Les participants proviennent de toutes les régions administratives de métropole et d'outre-mer à l'exception de la Corse. Parmi les régions regroupant le plus de participants, la Nouvelle-Aquitaine et l'Auvergne-Rhône-Alpes regroupent chacune un sixième des participants, suivies de PACA, Grand-Est et Occitanie qui représentent chacune un dixième des participants.

Un tiers des participants indiquent un âge situé entre 40 et 49 ans et un tiers entre 50 et 59 ans. Un cinquième a moins de 39 ans et un sixième plus de 60 ans.

Près des deux tiers des participants réalisent l'instruction des dossiers, environ un quart effectue une saisie administrative des dossiers et un sixième en est signataire.



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

ORGANISATION DE L'ENQUETE

Contexte de l'enquête :

Le questionnaire était accessible **du 28 juin au 25 juillet 2022**.

Un premier courriel a été transmis en date du 28 juin, un courriel de rappel à été transmis en date du 11 juillet.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire portait sur le travail relatif aux demandes d'autorisation d'urbanisme.

Il comportait quatre parties :

- Votre pratique des outils de dématérialisation
- L'ergonomie de votre poste de travail
- Votre expérience de la dématérialisation
- Votre rôle

Il était composé de 23 questions.

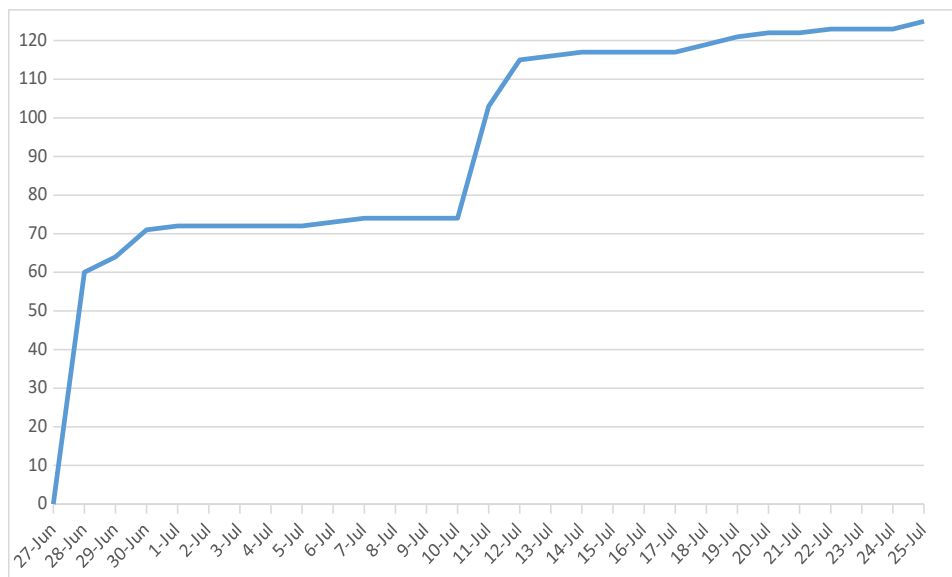
Le questionnaire était anonyme.

Participation à l'enquête :

Le questionnaire a suscité 177 réponses dont **125 réponses complètes**.

RESULTATS ET ANALYSE DETAILLEE

Date de la participation :



ANALYSE :

Les réponses ont été majoritairement formulées dans les 2 jours suivants les courriels de lancement de l'enquête le 28 juin et de relance le 11 juillet.

Durée de la participation :

Minimale	0h01min46s
Maximale	1h17min33s
Moyenne	0h10min33s
Ecart moyen	0h06min47s

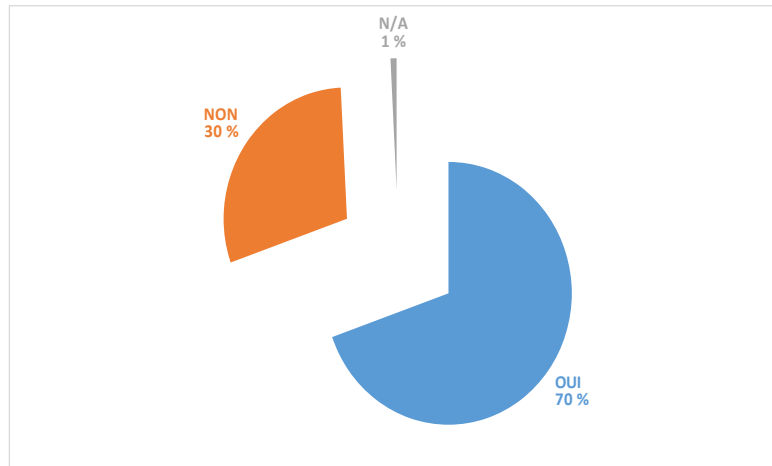
ANALYSE :

La valeur d'écart moyen élimine de la statistique les délais manifestement trop courts ou trop longs. La majorité des participants ont terminé le questionnaire en **un peu moins de 7 minutes**.

PARTIE 1 – Votre pratique des outils de dématérialisation (hors consultations préalables)

Faites-vous de la saisie ou de l’instruction sur Patronum :

OUI/NON



ANALYSE :

Les deux tiers des participants utilisent l’outil PATRONUM.

Un tiers des participants n’utilisent pas PATRONUM.

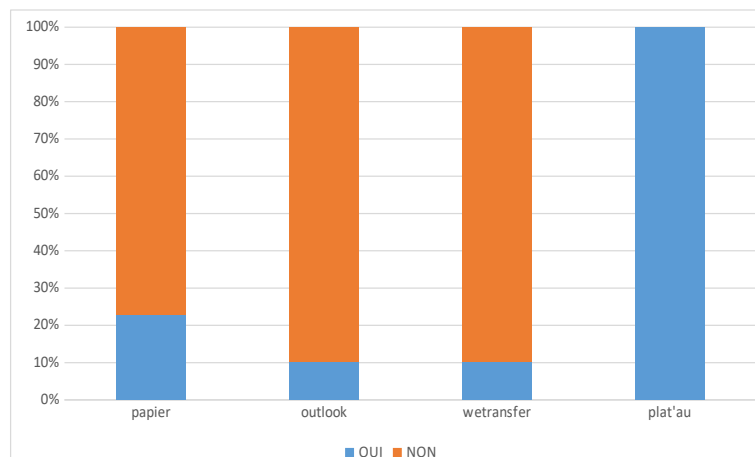
[SI OUI] Comment sont reçues les pièces des dossiers traités sur Patronum (plusieurs réponses possibles) :

Dossiers papier (OUI/NON)

Format numérique via la messagerie Outlook (pièces jointes) (OUI/NON)

Format numérique, via une plateforme de transfert (Wetransfer ou autre) (OUI/NON)

Format numérique, sur Patronum via Plat’au (OUI/NON)



ANALYSE :

Les participants qui ont répondu utiliser Patronum reçoivent les pièces des dossiers via Plat'au.

Environ un cinquième des participants ont indiqué recevoir également certains dossiers sous format papier.

Environ un dixième des participants ont indiqué recevoir également certains dossiers sur leur messagerie Outlook ou via une plateforme de transfert.

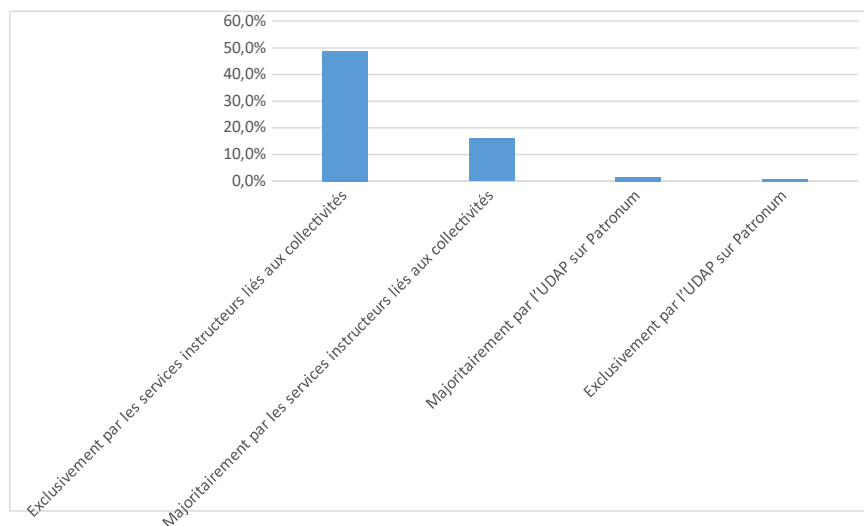
[SI OUI] La saisie initiale des dossiers traités sur Patronum est effectuée :

Exclusivement par les services instructeurs liés aux collectivités

Majoritairement par les services instructeurs liés aux collectivités

Majoritairement par l'UDAP sur Patronum

Exclusivement par l'UDAP sur Patronum



ANALYSE :

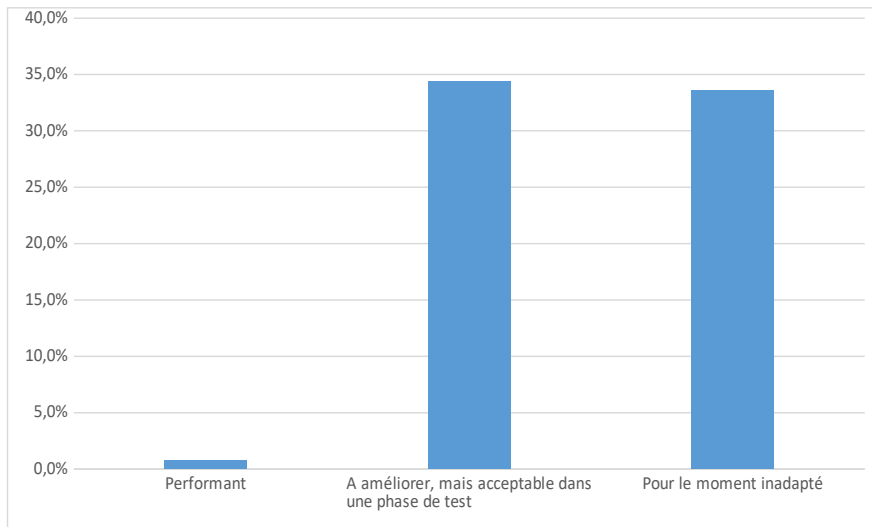
Quasiment la moitié des participants qui ont répondu utiliser Patronum ont indiqué que la saisie initiale des dossiers traités sur Patronum était exclusivement réalisée par les services instructeurs des collectivités. Un sixième a indiqué que cette saisie était réalisée majoritairement par les services des collectivités et que l'UDAP en saisissait également une partie.

[SI OUI] Selon votre expérience, comment pourriez-vous qualifier l'outil Patronum :

Performant

A améliorer, mais acceptable dans une phase de test

Pour le moment inadapté

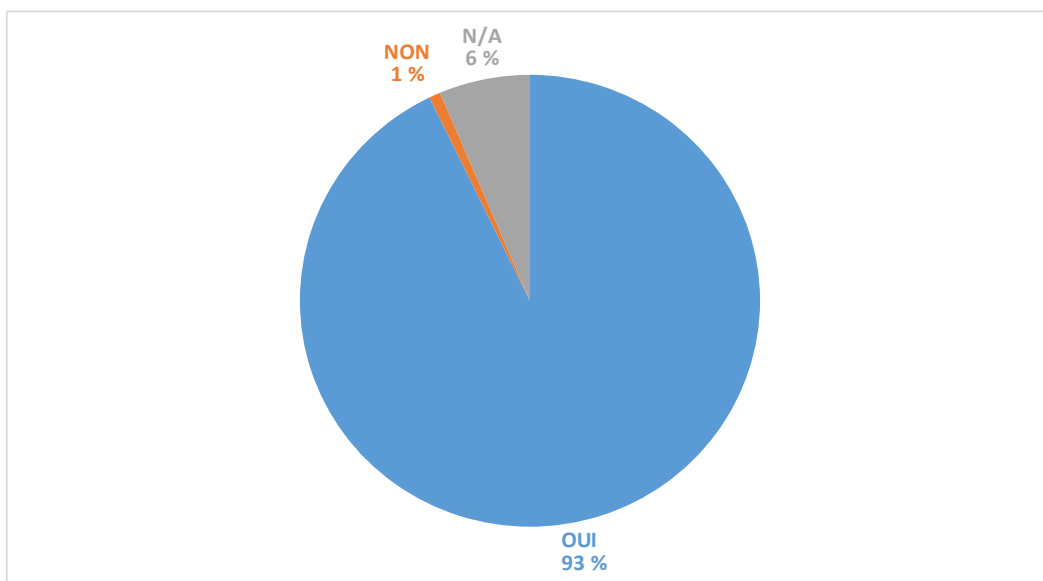


ANALYSE :

Une infime minorité des participants qui ont répondu utiliser Patronum l'ont évalué comme étant performant. Les participants ont indiqué pour moitié que l'outil était à améliorer mais acceptable dans une phase de test, l'autre moitié ayant indiqué qu'il était pour le moment inadapté.*

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction sur Gestauran :

Oui/Non



ANALYSE :

La quasi-totalité des participants ont indiqué continuer à faire de l'instruction sur Gestauran.

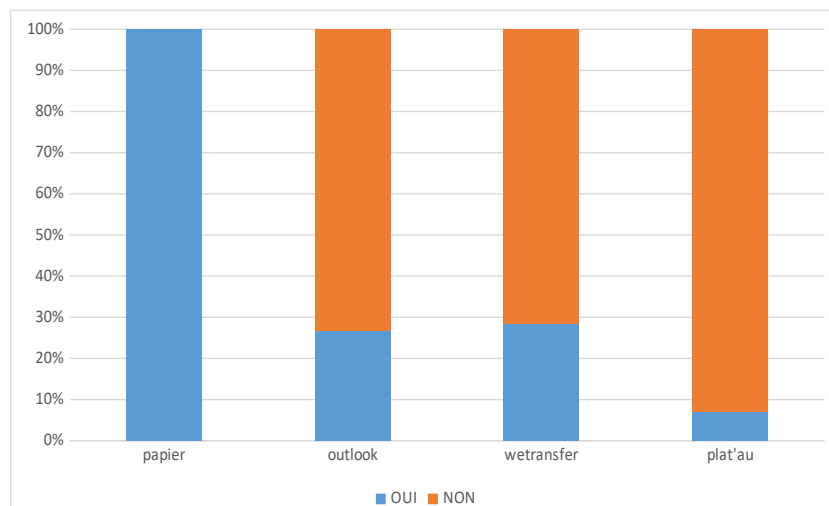
[SI OUI] Comment sont reçues les pièces des dossiers traités sur Gestauran (plusieurs réponses possible) :

Dossiers papier

Format numérique, via une messagerie Outlook (pièces jointes)

Format numérique, via une plateforme de transfert (WeTransfer, GrosFichiers, France Transfert, GoogleDrive...)

Format numérique, sur Patronum via Plat'au, avec une double saisie sur Gestauran



ANALYSE :

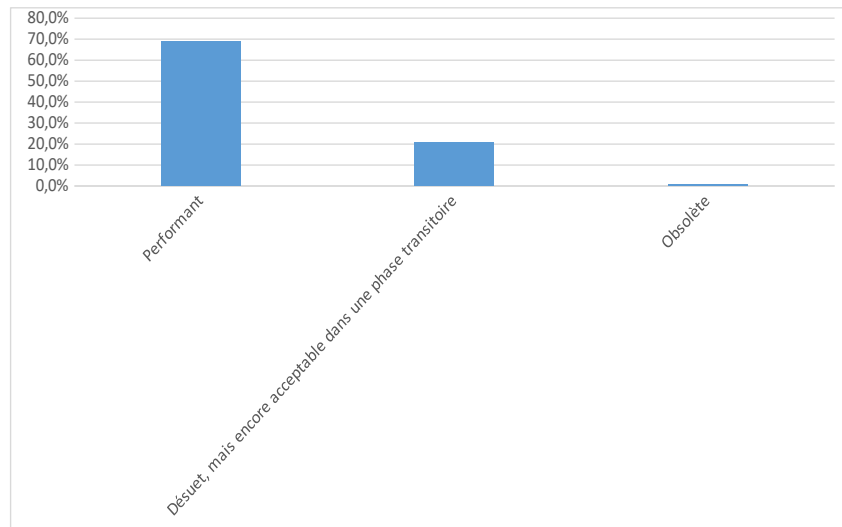
Les participants qui ont indiqué continuer à utiliser Gestauran ont tous indiqué continuer à traiter des dossiers papier via cet outil. Environ un quart des participants ont indiqué recevoir également certains dossiers sur leur messagerie Outlook ou via une plateforme de transfert. Quelques participants ont indiqué pratiquer une double saisie sur les outils Gestauran et Patronum.

[SI OUI] Selon votre expérience, comment qualifiez-vous l'outil Gestauran :

Performant

Désuet, mais encore acceptable dans une phase transitoire

Obsolète



ANALYSE :

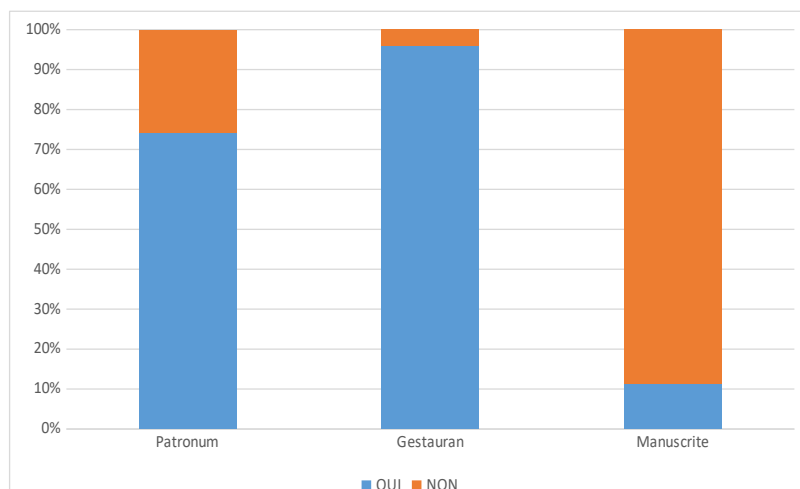
Les participants qui ont indiqué continuer à utiliser Gestauran ont indiqué aux deux tiers que cet outil était performant. Un cinquième des utilisateurs considèrent qu'il est un outil désuet quoiqu'encore acceptable dans une transition vers un outil plus moderne. Une infime minorité l'a évalué comme étant désormais obsolète.

Dans votre UDAP, comment sont rendus les avis d'urbanisme par le ou les ABF (hors consultation préalable/plusieurs réponses possible) :

Via la signature électronique de Patronum

Via la signature électronique de Gestauran

Via l'impression des fiches avis pour une signature manuscrite



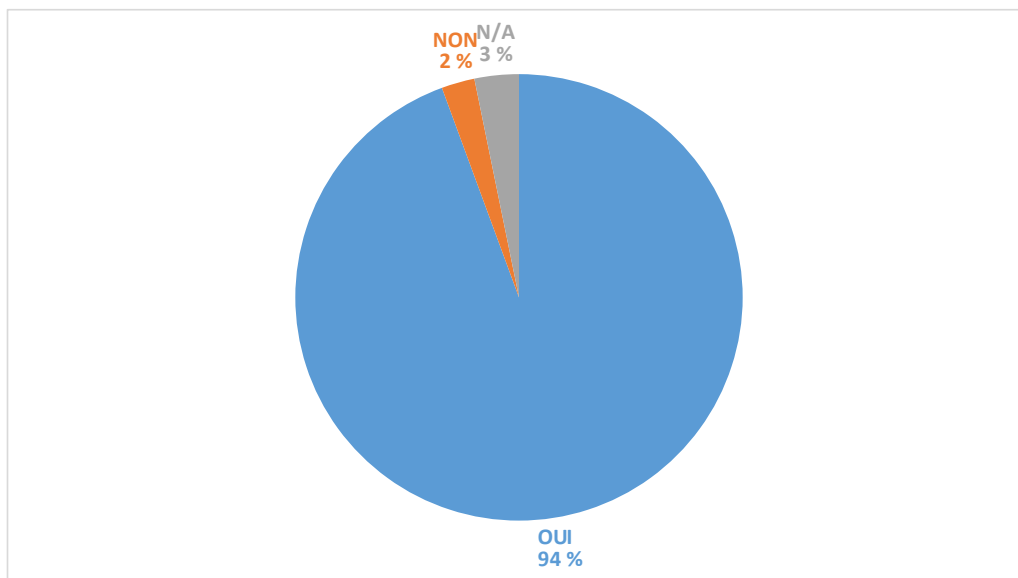
ANALYSE :

Les trois quarts des participants ont indiqué que les avis d'urbanisme pouvaient être signés sur Patronum. Quasiment la totalité des participants ont indiqué que les avis pouvaient être également signés sur Gestauran. Environ un dixième des participants ont indiqué que les avis pouvaient également être visés par une signature manuscrite.

PARTIE 2 – L'ergonomie de votre poste de travail

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction de dossier d'urbanisme (papier et/ou démat.) en présence sur site à l'UDAP :

Oui/Non

**ANALYSE :**

Quasiment la totalité des participants ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en présence sur leur site de travail. Quelques participants ont toutefois indiqué réaliser les instructions d'urbanisme exclusivement en télétravail.

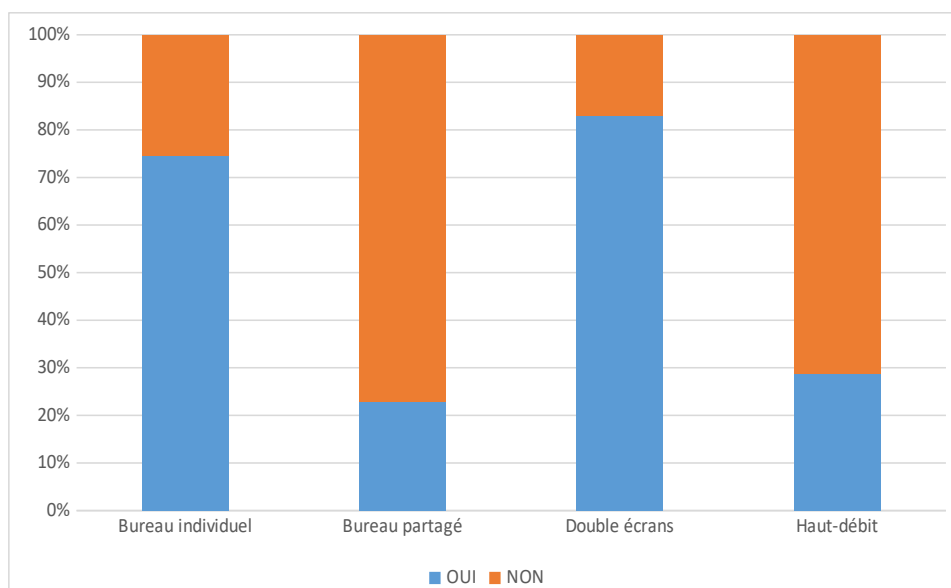
[SI OUI] Quelle est l'ergonomie de votre poste de travail à l'UDAP (plusieurs réponses possible) :

Bureau individuel

Bureau partagé

Double écran

Haut débit fibre

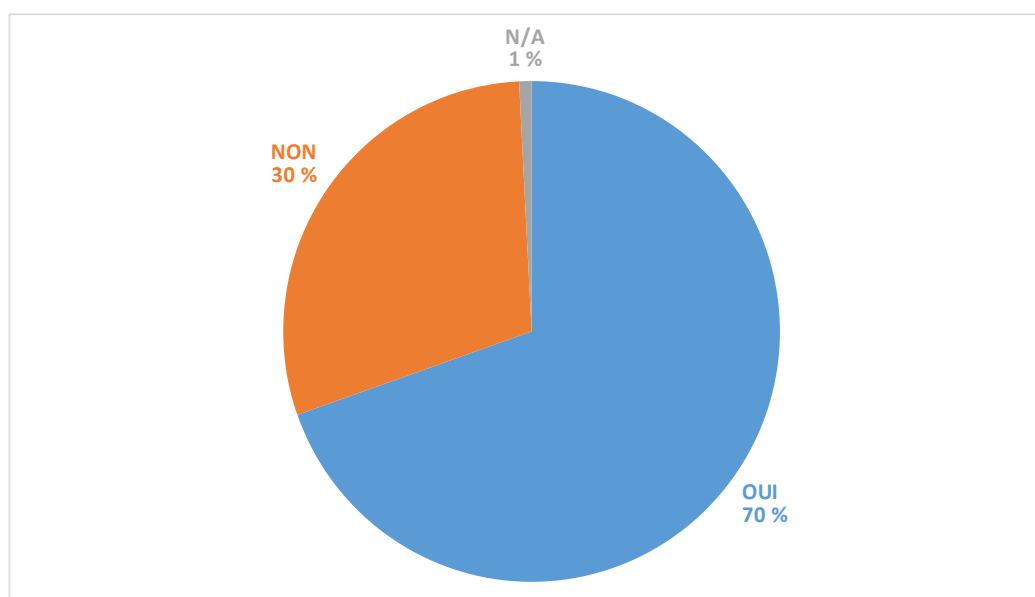


ANALYSE :

Les trois quarts des participants bénéficient d'un bureau individuel à l'UDAP quand un quart partagent leur bureau avec un autre agent. Un cinquième des agents ne sont pas équipés d'écrans dédoublés et plus des deux tiers indiquent ne pas bénéficier d'un réseau haut débit sur leur lieu de travail.

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction d'urbanisme (papier et/ou démat.) en télétravail :

Oui/Non



ANALYSE :

Plus des deux tiers des participants ont indiqué faire de l’instruction d’urbanisme en télétravail.

[SI OUI] Quelle est l’ergonomie de votre poste de travail en télétravail (plusieurs réponses possible) :

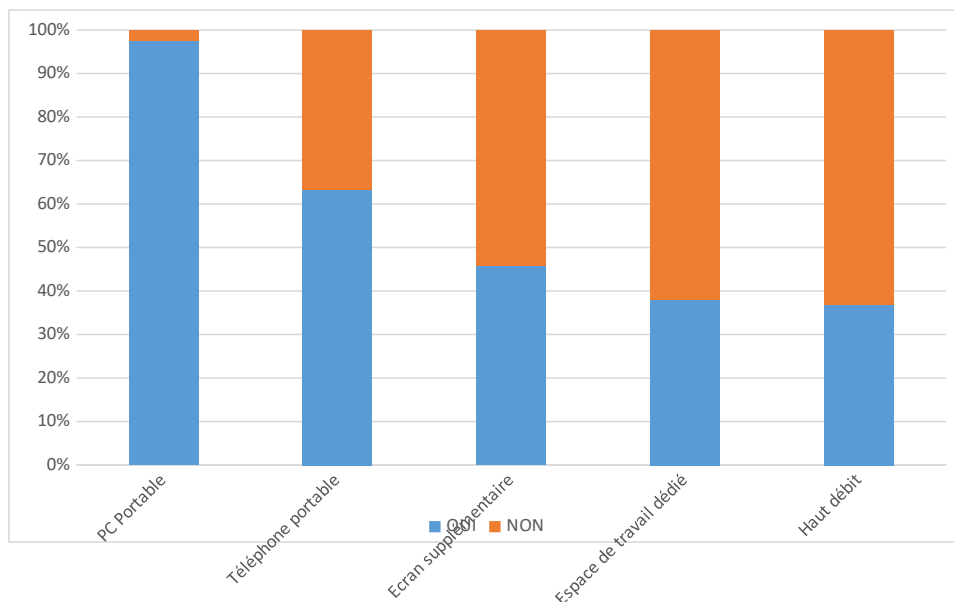
PC Portable

Téléphone Portable

Ecran supplémentaire

Espace de travail dédié

Haut débit fibre



ANALYSE :

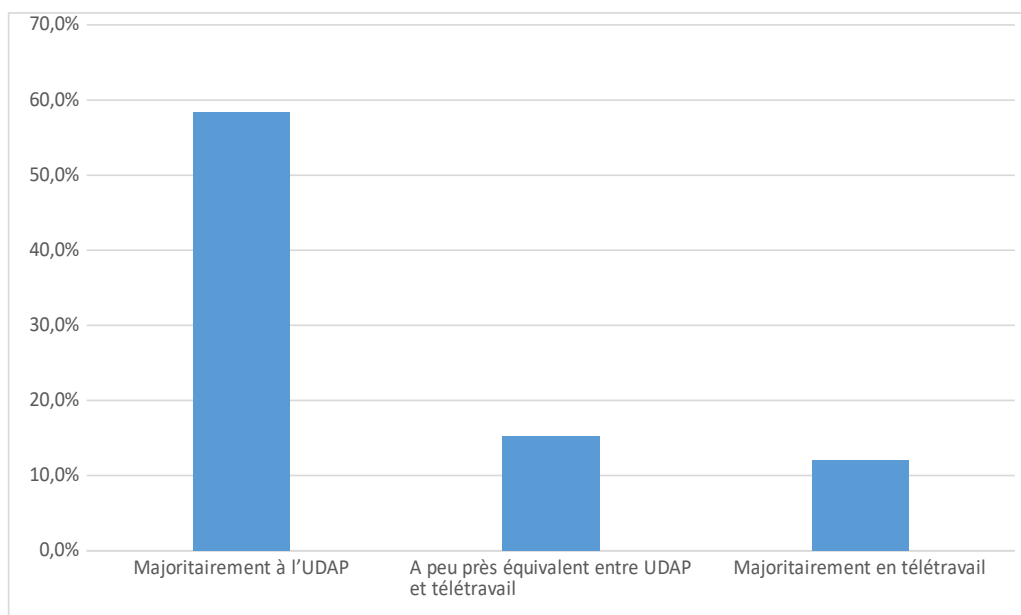
La quasi-totalité des participants qui ont indiqué faire de l’instruction d’urbanisme en télétravail bénéficient d’un ordinateur portable professionnel, même si quelques-uns ont indiqué ne pas en disposer. Environ les deux tiers d’entre eux ont indiqué bénéficier d’un téléphone portable, une petite moitié disposent d’un écran supplémentaire. Seuls un tiers d’entre eux ont indiqué disposer d’un espace de travail dédié et du haut débit internet lorsqu’ils sont en télétravail.

[SI OUI] Quelle proportion estimez-vous entre votre instruction sur site à l’UDAP et votre instruction en télétravail :

Majoritairement à l’UDAP

A peu près équivalent entre UDAP et télétravail

Majoritairement en télétravail

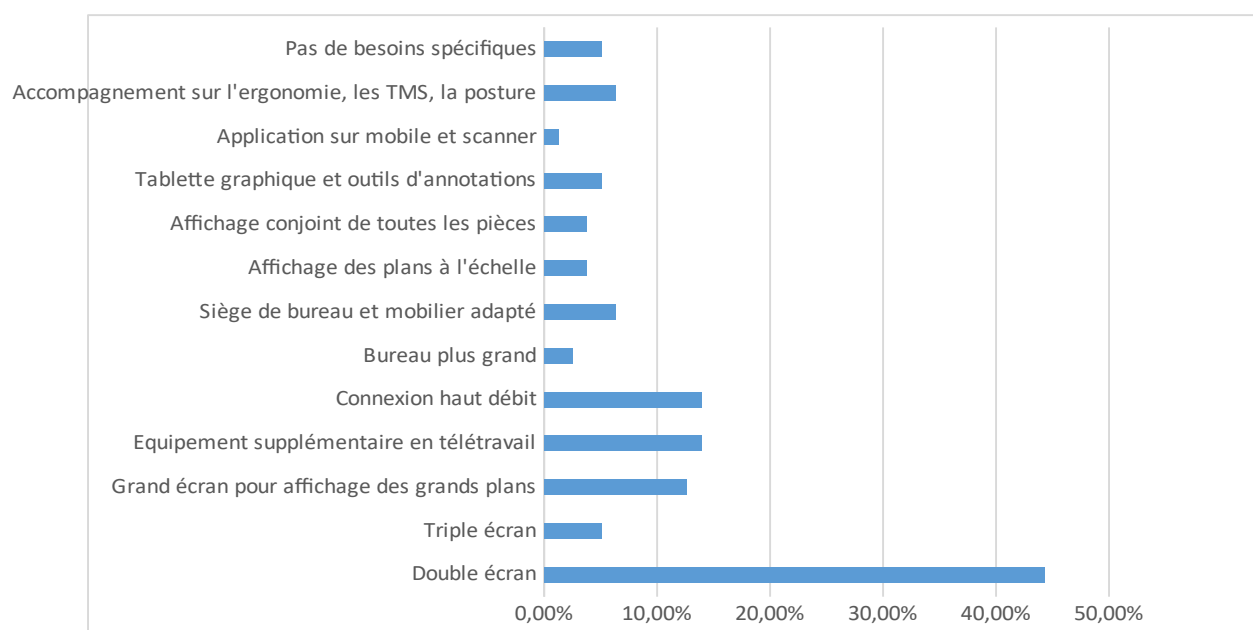


ANALYSE :

Parmi les participants qui ont indiqué faire de l'instruction d'urbanisme en télétravail, les deux tiers indiquent que l'instruction reste majoritairement effectuée à l'UDAP. Un sixième d'entre eux indique que leur travail d'instruction en télétravail est à peu près équivalent à leur travail d'instruction sur site, et un dixième indiquent que leur travail d'instruction est majoritairement réalisé en télétravail.

Pouvez-vous dire en quelques mots si la dématérialisation a généré des besoins spécifiques pour l'ergonomie du poste selon vous :

REPONSE OUVERTE





ANALYSE :

L'analyse des réponses formulées a permis d'identifier différentes typologies de réponses à cette question :

- Double écran
- Triple écran
- Grand écran pour affichage des grands plans
- Equipement supplémentaire en télétravail
- Connexion haut débit
- Bureau plus grand
- Siège de bureau et mobilier adapté
- Affichage des plans à l'échelle
- Affichage conjoint de toutes les pièces
- Tablette graphique et outils d'annotations
- Application sur mobile et scanner
- Accompagnement sur l'ergonomie, les TMS, la posture
- Pas de besoins spécifiques

Les participants indiquent pour moitié la nécessité d'être équipé de doubles écrans, voire de triples écrans pour certains d'entre eux. Environ un sixième des participants signalent un besoin d'écrans de grandes dimensions pour l'affichage à l'échelle des grands plans, ainsi que d'une connexion haut-débit. L'équipement en télétravail est signalé dans cette même proportion. Enfin, plusieurs participants signalent la nécessité de repenser l'ergonomie de leur espace de travail, avec des bureaux plus grands pour être à bonne distance des écrans, des fauteuils adaptés, et un accompagnement sur les TMS. Une partie évoque le besoin de logiciels d'affichage des plans à l'échelle et d'affichage conjoint des pièces pour une bonne appréhension des dossiers, ainsi que d'outils d'annotation. Quelques participants n'évoquent pas de besoins spécifiques liés à la dématérialisation.

PARTIE 3 – Votre expérience de la dématérialisation

Comment se situerait selon vous votre UDAP concernant la réception des dossiers à instruire :

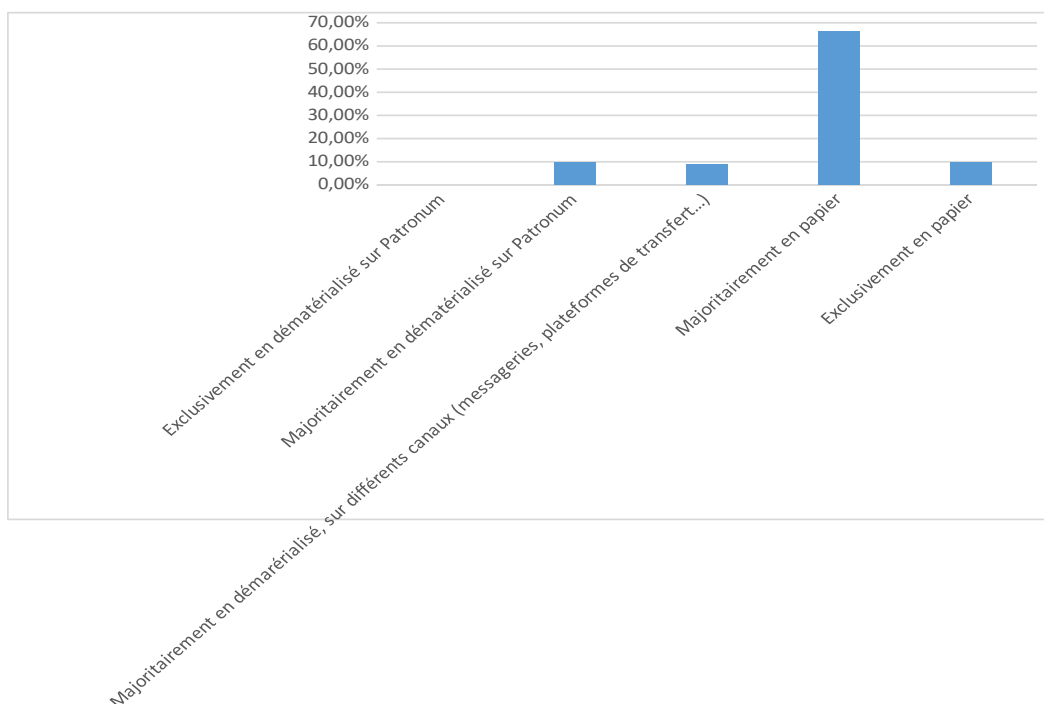
Exclusivement en dématérialisé sur Patronum,

Majoritairement en dématérialisé sur Patronum,

Majoritairement en dématérialisé, sur différents canaux (messageries, plateformes de transfert...)

Majoritairement en papier

Exclusivement en papier



ANALYSE :

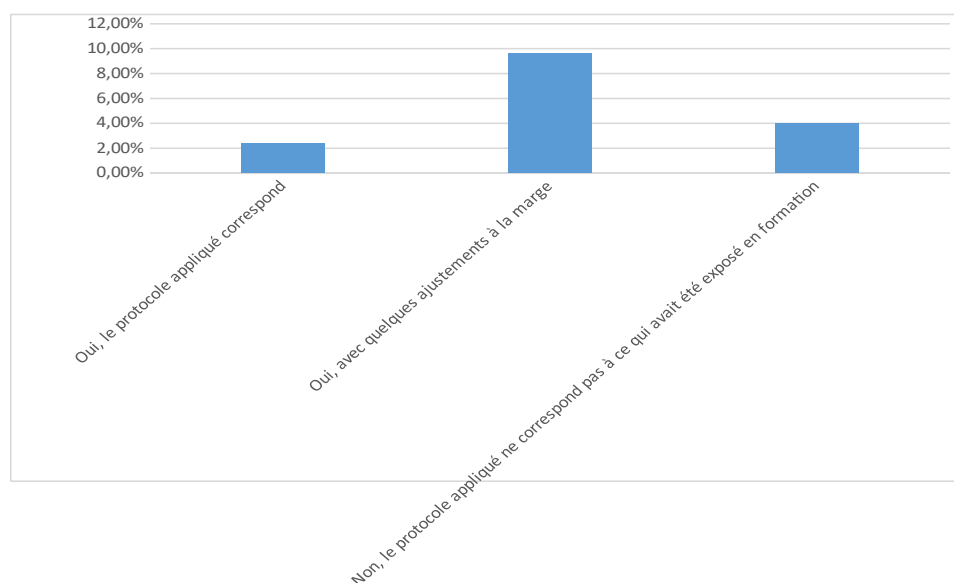
Aucun participant n'a indiqué réaliser les instructions exclusivement en dématérialisé sur Patronum. Les deux tiers des participants indiquent au contraire que l'instruction des dossiers d'urbanisme est majoritairement réalisée à partir de dossiers papier. Pour environ un dixième des participants, l'instruction reste exclusivement réalisée à partir de dossiers papier. Enfin, si un dixième des participants indiquent réaliser une majorité d'instructions dématérialisées sur Patronum, d'autres participants indiquent dans une même proportion réaliser une majorité d'instructions dématérialisées, mais via d'autres canaux (messageries, plateforme de transfert).

[SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN DEMATERIALISE] Estimez-vous que le protocole de dématérialisation appliqué à l'UDAP correspond à ce que vous avait été exposé en formation :

Oui, le protocole appliqué correspond

Oui, avec quelques ajustements à la marge

Non, le protocole appliqué diffère de ce qui avait été exposé en formation



ANALYSE :

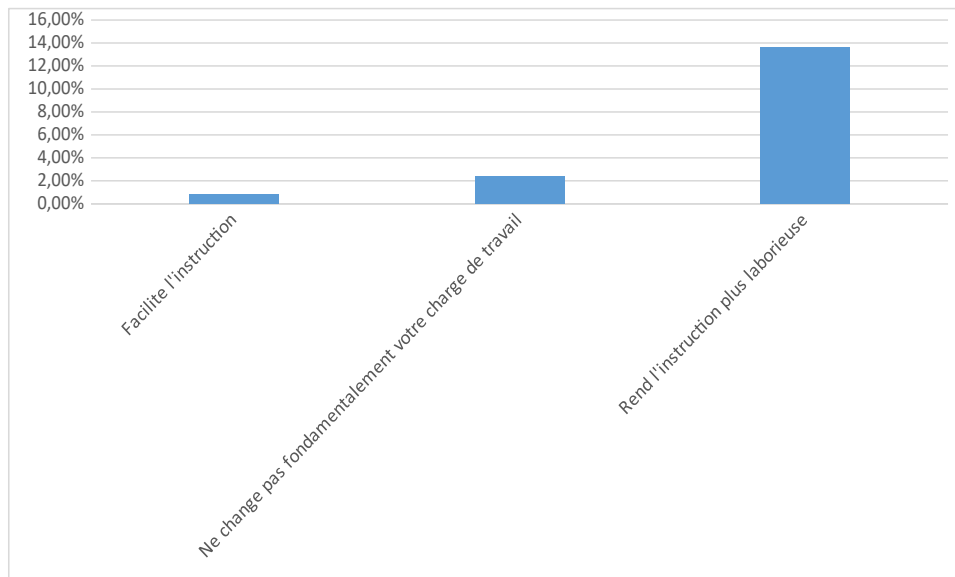
Parmi les participants ayant indiqué réaliser leurs instructions d'urbanisme majoritairement en dématérialisé, les deux tiers considèrent que le protocole appliqué correspond à ce qui avait été exposé en formation avec quelques ajustements à la marge, le tiers restant considérant pour moitié qu'il correspond tout à fait, et pour l'autre moitié qu'il ne correspond pas à ce qui avait été exposé en formation.

[SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN DEMATERIALISE] Selon vous, le protocole de dématérialisation :

Facilite l'instruction

Ne change pas fondamentalement votre charge de travail

Rend l'instruction plus laborieuse



ANALYSE :

Parmi les participants ayant indiqué réaliser leurs instructions d'urbanisme majoritairement en dématérialisé, une infime proportion considère que le protocole de dématérialisation facilite l'instruction. Ils sont un dixième à considérer qu'il ne change pas fondamentalement la charge de travail, les neufs dixièmes des participants indiquant que le protocole de dématérialisation rend l'instruction plus laborieuse.



[SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN DEMATERIALISE] SELON REPONSE PRECEDENTE

Pouvez-vous expliquer en quelques mots votre réponse :

REPONSE OUVERTE

Facilite l'instruction : 1 occurrence

ANALYSE :

Pour ces participants, la dématérialisation évite d'avoir des dossiers lourds à transporter entre le bureau et le domicile pour le télétravail.

Ne change pas fondamentalement votre charge de travail : 3 occurrences

ANALYSE :

Pour ces participants, l'outil reste à améliorer notamment pour la signature électronique, mais le SIG est plus performant que sur l'outil précédent, et les recherches d'antériorité et l'archivage se trouvent facilités

Rend l'instruction plus laborieuse : 17 occurrences

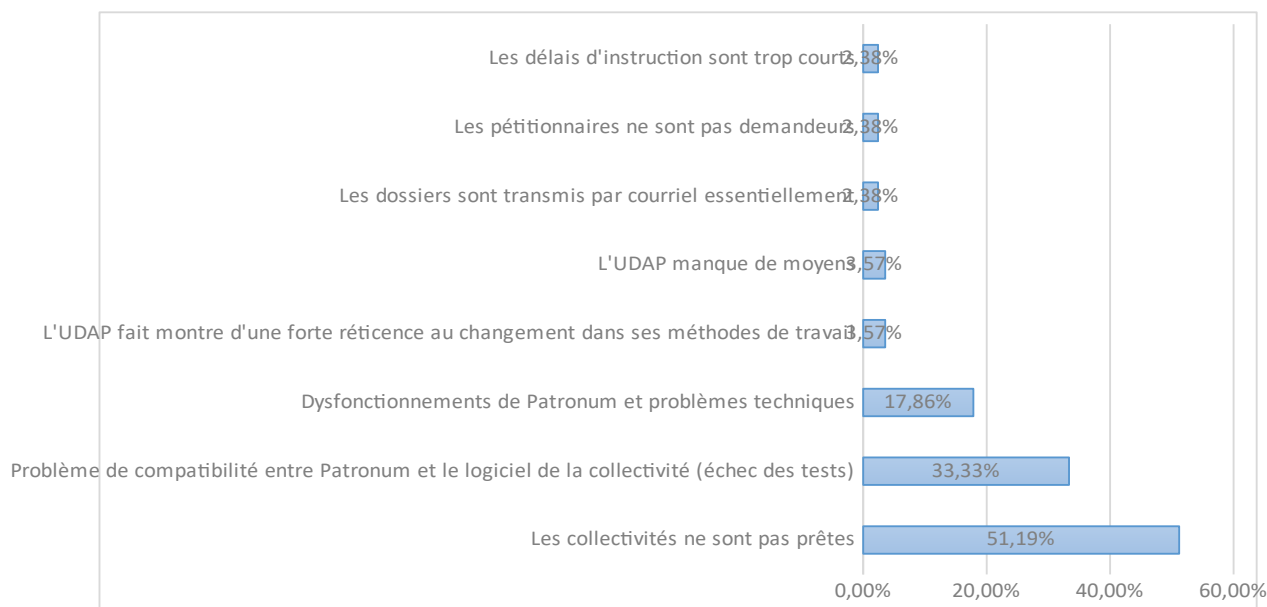
ANALYSE :

Ces participants signalent un manque d'ergonomie de l'outil Patronum et un développement non abouti générant de nombreux dysfonctionnements, des difficultés d'utilisation pour les services instructeurs des communes générant un manque de fiabilité et une possible perte des dossiers, des dossiers incomplets ou dont les pièces sont inexploitables, une difficulté à appréhender les dossiers rapidement par le nombre d'opérations pour afficher les pièces ou le délai de chargement des fichiers, et donc une difficulté à hiérarchiser le travail d'instruction, ainsi qu'une fatigue physique et visuelle.

Plusieurs participants signalent l'ouverture d'un double canal courriel, voire d'un triple canal papier complémentaire.

Certains évoquent directement une dégradation de leurs conditions d'instruction, générant des situations chronophages et anxiogènes, et laissent transparaître une perte de sens pour leur mission.

[SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN PAPIER] Pouvez-vous expliquer en quelques mots pourquoi, selon vous, votre UDAP n'a pas dématérialisé la majorité des autorisations d'urbanisme à ce stade :



ANALYSE :

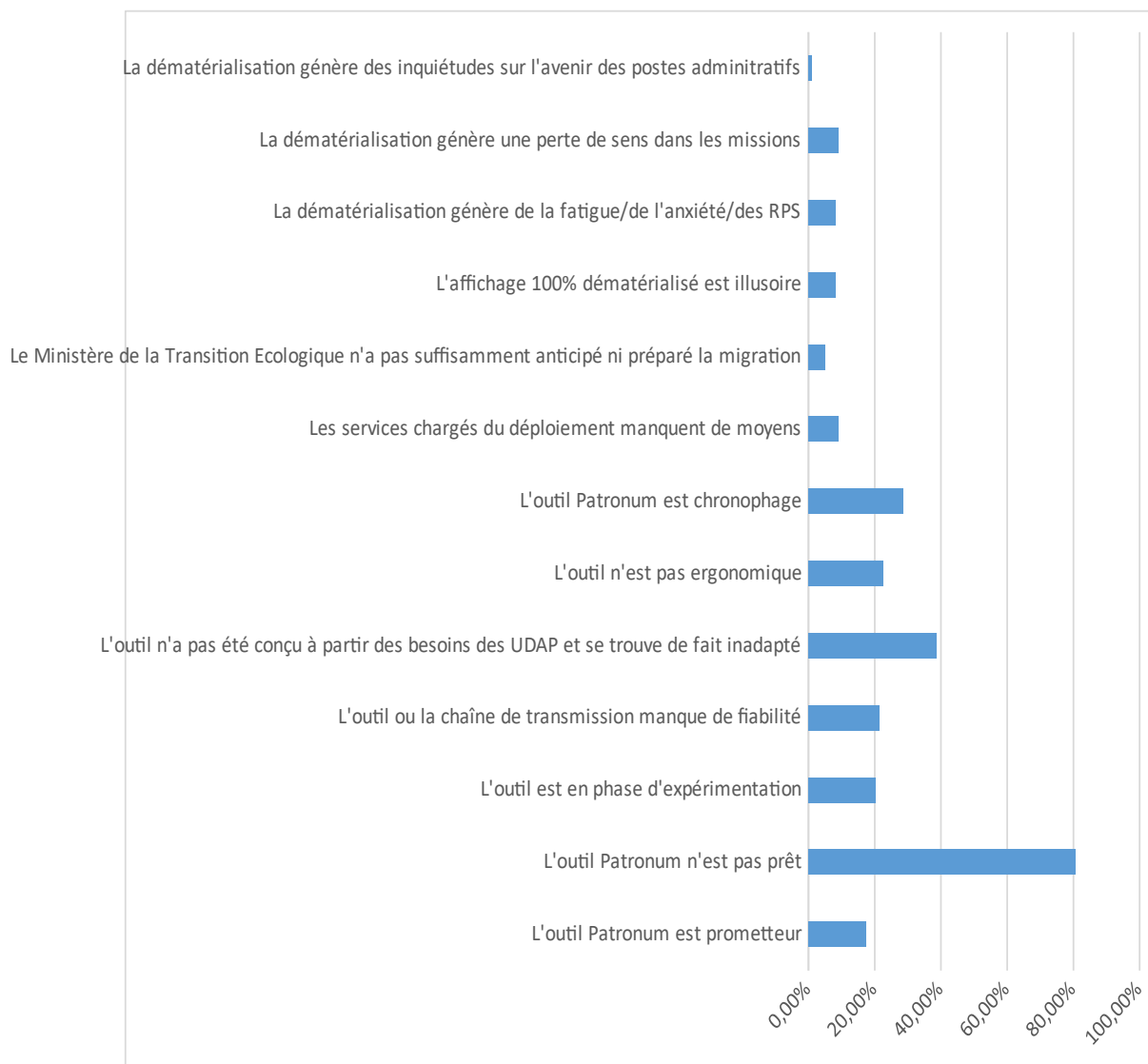
L'analyse des réponses formulées a permis d'identifier différentes typologies de réponses à cette question :

- Les collectivités ne sont pas prêtes
- Problème de compatibilité entre Patronum et le logiciel de la collectivité (échec des tests)
- Dysfonctionnements de Patronum et problèmes techniques
- L'UDAP fait montre d'une forte réticence au changement dans ses méthodes de travail
- L'UDAP manque de moyens
- Les dossiers sont transmis par courriel essentiellement
- Les pétitionnaires ne sont pas demandeurs
- Les délais d'instruction sont trop courts

Parmi les participants ayant indiqué réaliser la majorité ou l'intégralité des instructions d'autorisation d'urbanisme sur format papier, la moitié expliquent que l'UDAP n'instruit pas encore majoritairement en dématérialisé par le fait que les collectivités ne sont pas prêtes. Un tiers signalent des problèmes de compatibilité entre les logiciels des collectivités et Patronum avec un échec des tests de transmissions. Une petite part d'entre eux signalent un manque de moyens humains à l'UDAP, des délais d'instruction trop courts, des transmissions par courriel en doublon ou encore une réticence au changement.

#100%demat : si vous deviez résumer votre expérience de la dématérialisation en un tweet (280 signes)

REPONSE OUVERTE



ANALYSE :

L'analyse des réponses formulées a permis d'identifier différentes typologies de réponses à cette question :

- L'outil Patronum est prometteur
- L'outil Patronum n'est pas prêt
- L'outil est en phase d'expérimentation
- L'outil ou la chaîne de transmission manque de fiabilité
- L'outil n'a pas été conçu à partir des besoins des UDAP et se trouve de fait inadapté
- L'outil n'est pas ergonomique



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

- L'outil Patronum est chronophage
- Les services chargés du déploiement manquent de moyens
- Le Ministère de la Transition Ecologique n'a pas suffisamment anticipé ni préparé la migration
- L'affichage 100% dématérialisé est illusoire
- La dématérialisation génère de la fatigue/de l'anxiété/des RPS
- La dématérialisation génère une perte de sens dans les missions
- La dématérialisation génère des inquiétudes sur l'avenir des postes administratifs

Selon les trois quarts des participants, l'outil patronum n'est pas prêt même si un sixième d'entre eux l'indiquent comme étant prometteur. Un tiers des participants signalent qu'il a été conçu sans tenir compte des besoins spécifiques des Udap pour l'instruction, et un quart signalent que l'outil est chronophage, contre intuitif et que son ergonomie est inadaptée. Un cinquième des participants signalent que l'outil est en phase expérimentale et que la transmission ou l'instruction manque de fiabilité. Un dixième des participants signalent que les moyens affectés au déploiement ont été insuffisants, que la dématérialisation n'a pas été suffisamment préparée en amont par le MTES chargé du déploiement, et que la démarche génère de la fatigue, de l'anxiété, des RPS et une perte de sens dans les missions assurées. Enfin, certains participants signalent une inquiétude pour l'avenir des postes administratifs.

PARTIE 4 – Votre rôle

Quelle est votre région :

Auvergne-Rhône-Alpes

Bourgogne-Franche-Comté

Bretagne

Centre-Val de Loire

Corse

Départements et régions d'outre-mer

Grand Est

Hauts-de-France

Ile-de-France

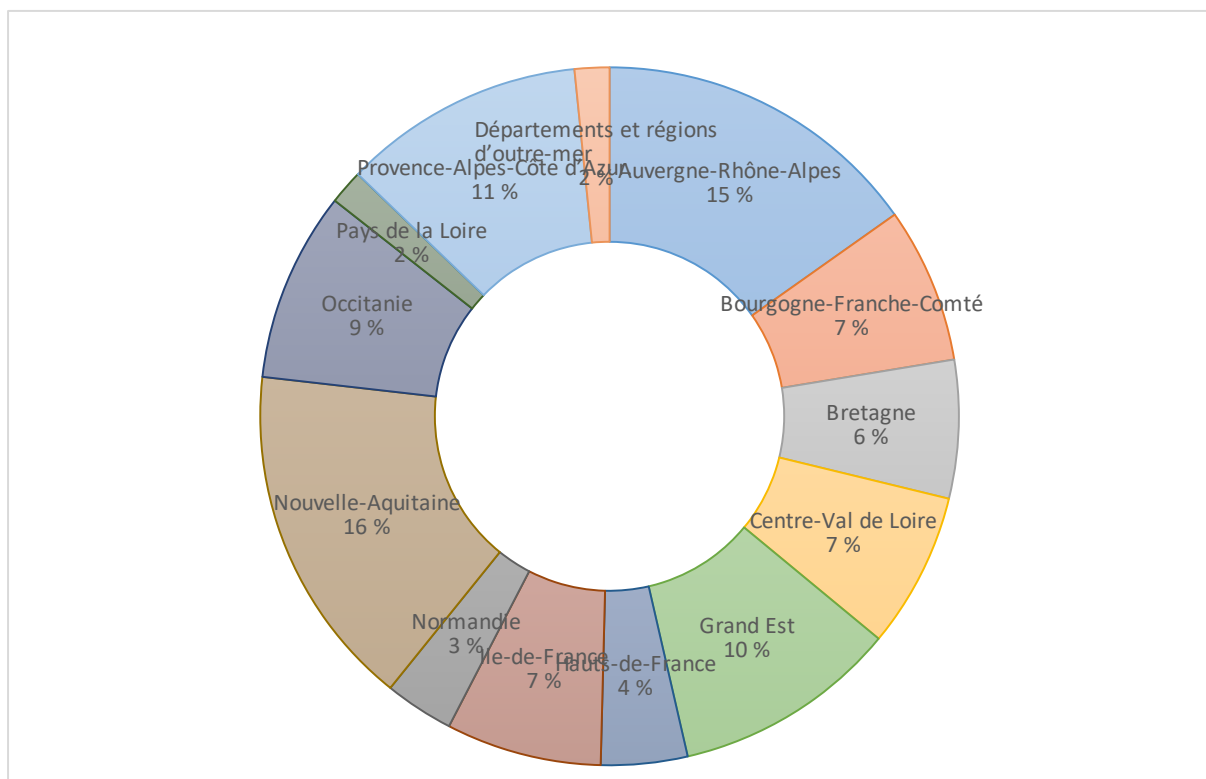
Normandie

Nouvelle-Aquitaine

Occitanie

Pays de la Loire

Provence-Alpes-Côte d'Azur.



ANALYSE :

Les participants proviennent de toutes les régions administratives de métropole et d'outre-mer à l'exception de la Corse. Parmi les régions regroupant le plus de participants, la Nouvelle-Aquitaine et l'Auvergne-Rhône-Alpes regroupent chacune un sixième des participants, suivies de PACA, Grand-Est et Occitanie qui représentent chacune un dixième des participants.

Quelle est votre tranche d'âge :

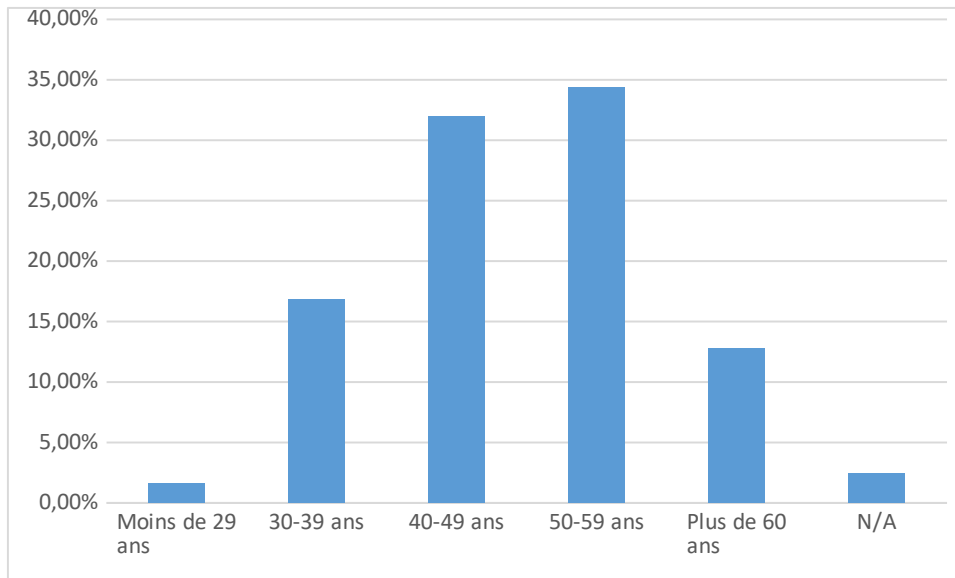
Moins de 29 ans

30-39 ans

40-49 ans

50-59 ans

Plus de 60 ans



ANALYSE :

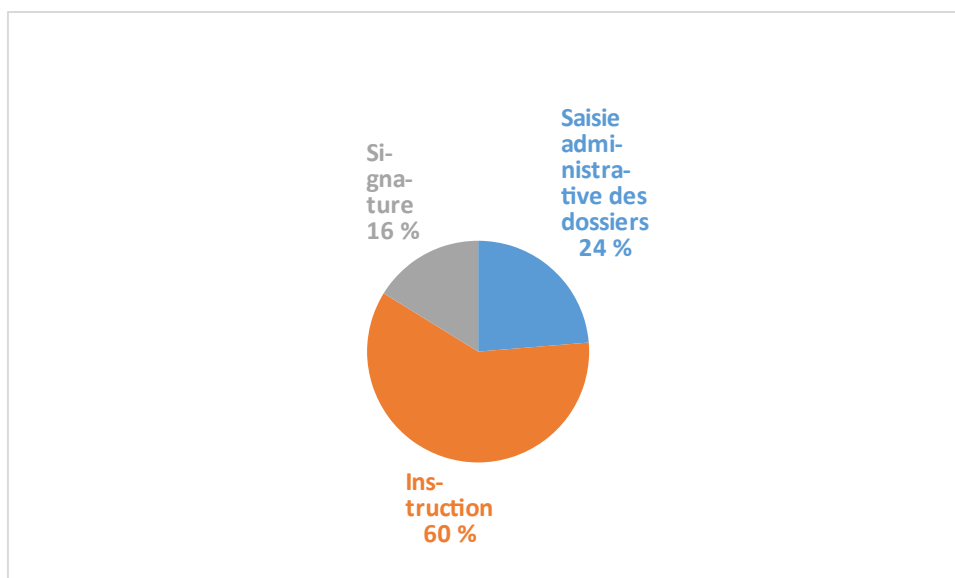
Un tiers des participants indiquent un âge situé entre 40 et 49 ans et un tiers entre 50 et 59 ans. Un cinquième a moins de 39 ans et un sixième plus de 60 ans.

Quelle est votre rôle dans la chaîne d’instruction des demandes d’autorisation d’urbanisme (plusieurs réponses possible) :

Saisie administrative des dossiers

Instruction

Signature





ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

ANALYSE :

Près des deux tiers des participants réalisent l'instruction des dossiers, environ un quart effectue une saisie administrative des dossiers et un sixième en est signataire.



ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE SOUMIS AUX AGENTS

ENQUETE : VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

PROPOS LIMINAIRE :

Ce questionnaire, à destination des agents en UDAP, porte uniquement sur votre travail relatif aux demandes d'autorisation d'urbanisme.

Ok

PARTIE 1 – Votre pratique des outils de dématérialisation (hors consultations préalables)

Cette partie porte sur les dossiers de demande d'autorisation d'urbanisme hors consultations préalables.

Ok

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction sur Patronum :

Oui

Non

SI OUI

Comment sont reçues les pièces des dossiers traités sur Patronum (plusieurs réponses possible) :

Dossiers papiers

Format numérique, via une messagerie Outlook (pièces jointes)

Format numérique, via une plateforme de transfert (WeTransfer, GrosFichiers, France Transfert, GoogleDrive...)

Format numérique, sur Patronum via Plat'au

La saisie initiale des dossiers traités sur Patronum est effectuée :

Exclusivement par les services instructeurs liés aux collectivités

Majoritairement par les services instructeurs liés aux collectivités

Majoritairement par l'UDAP sur Patronum

Exclusivement par l'UDAP sur Patronum

Selon votre expérience, comment pourriez-vous qualifier l'outil Patronum :

Performant

A améliorer, mais acceptable dans une phase de test

Pour le moment inadapté



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction sur Gestauran :

Oui

Non

SI OUI

Comment sont reçues les pièces des dossiers traités sur Gestauran (plusieurs réponses possible) :

Dossiers papiers

Format numérique, via une messagerie Outlook (pièces jointes)

Format numérique, via une plateforme de transfert (WeTransfer, GrosFichiers, France Transfert, GoogleDrive...)

Format numérique, sur Patronum via Plat'au, avec une double saisie sur Gestauran

Selon votre expérience, comment qualifiez-vous l'outil Gestauran :

Performant

Désuet, mais encore acceptable dans une phase transitoire

Obsolète

Dans votre UDAP, comment sont rendus les avis d'urbanisme par le ou les ABF (hors consultation préalable/plusieurs réponses possible) :

Via la signature électronique de Patronum

Via la signature électronique de Gestauran

Via l'impression des fiches avis pour une signature manuscrite

PARTIE 2 – L'ergonomie de votre poste de travail

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction de dossier d'urbanisme (papier et/ou démat.) en présence sur site à l'UDAP :

Oui

Non

SI OUI

Quelle est l'ergonomie de votre poste de travail à l'UDAP (plusieurs réponses possible) :

Bureau individuel

Bureau partagé

Double écran

Haut débit fibre



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

Faites-vous de la saisie ou de l'instruction d'urbanisme (papier et/ou démat.) en télétravail :

Oui

Non

SI OUI

Quelle est l'ergonomie de votre poste de travail en télétravail (plusieurs réponses possible) :

PC Portable

Téléphone Portable

Ecran supplémentaire

Espace de travail dédié

Haut débit fibre

Quelle proportion estimez-vous entre votre instruction sur site à l'UDAP et votre instruction en télétravail :

Majoritairement à l'UDAP

A peu près équivalent entre UDAP et télétravail

Majoritairement en télétravail

Pouvez-vous dire en quelques mots si la dématérialisation a généré des besoins spécifiques pour l'ergonomie du poste selon vous :

REPONSE OUVERTE

PARTIE 3 – Votre expérience de la dématérialisation

Comment se situerait selon vous votre UDAP concernant la réception des dossiers à instruire :

Exclusivement en dématérialisé sur Patronum,

Majoritairement en dématérialisé sur Patronum,

Majoritairement en dématérialisé, sur différents canaux (messageries, plateformes de transfert...)

Majoritairement en papier

Exclusivement en papier

SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN DEMATERIALISE (3 réponses du haut)

Estimez-vous que le protocole de dématérialisation appliqué à l'UDAP correspond à ce que qui vous avait été exposé en formation :

Oui, le protocole appliqué correspond

Oui, avec quelques ajustements à la marge



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

Non, le protocole appliqué diffère de ce qui avait été exposé en formation

Selon vous, le protocole de dématérialisation :

Facilite l'instruction

Ne change pas fondamentalement votre charge de travail

Rend l'instruction plus laborieuse

SELON REPONSE PRECEDENTE

Pouvez-vous expliquer en quelques mots votre réponse :

REPONSE OUVERTE

SI MAJORITAIREMENT OU EXCLUSIVEMENT EN PAPIER (2 réponses du bas)

Pouvez-vous expliquer en quelques mots pourquoi, selon vous, votre UDAP n'a pas dématérialisé la majorité des autorisations d'urbanisme à ce stade :

REPONSE OUVERTE

#100%demat : si vous deviez résumer votre expérience de la dématérialisation en un tweet (280 signes)

REPONSE OUVERTE

PARTIE 4 – Votre rôle

Quelle est votre région :

Auvergne-Rhône-Alpes

Bourgogne-Franche-Comté

Bretagne

Centre-Val de Loire

Corse

Départements et régions d'outre-mer

Grand Est

Hauts-de-France

Ile-de-France

Normandie

Nouvelle-Aquitaine

Occitanie

Pays de la Loire

Provence-Alpes-Côte d'Azur.



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

Quelle est votre tranche d'âge :

Moins de 29 ans

30-39 ans

40-49 ans

50-59 ans

Plus de 60 ans

Quelle est votre rôle dans la chaîne d'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme
(plusieurs réponses possible) :

Saisie administrative des dossiers

Instruction

Signature

FIN DU QUESTIONNAIRE



ENQUETE A DESTINATION DES AGENTS DES UDAP
VOTRE EXPERIENCE DE LA DEMATERIALISATION

ANNEXE 2 : RESULTATS BRUTS