



PERMIS ET APPLICATION RÉGLEMENTAIRE

GESTION DES DOSSIERS D'URBANISME

MESURES PROPOSÉES

1. DÉFINITION DU RÔLE ET DES FONCTIONS DU PERSONNEL

- › Clarifiez le rôle de chaque employé du service de l'urbanisme dans un document écrit. Ce dernier devrait indiquer :
 - › Les fonctions du personnel et des officiers municipaux;
 - › Les procédures applicables;
 - › La procédure en cas d'absence ou d'intérim.

2. GESTION OPTIMALE DE L'HORAIRE DE TRAVAIL

- › Réservez aux employés des périodes régulières exclusivement dédiées à chacune de ces tâches :
 - › Rencontres avec les citoyens;
 - › Prise d'appels téléphoniques;
 - › Retours de courriels;
 - › Analyse des demandes de permis;
 - › Tenue des dossiers.

3. GESTION RIGOUREUSE DES DOSSIERS

- › Détaillez au maximum les notes prises sur des fiches uniformisées pour les dossiers de demandes de permis et de certificats de la façon suivante :
 - › Noter les détails des communications et des tentatives de communication avec les demandeurs de permis, les collègues et les ressources externes;
 - › Inscrire les détails de l'analyse des demandes de permis et de certificats;
 - › Ajouter toute photo, plan, croquis, référence, rapport ou avis pertinent;
 - › Classer les copies ou les originaux des documents, par ordre chronologique, pour chaque demande de permis et de certificat.

- › Sur le serveur informatique, créez une arborescence adaptée aux besoins du service de l'urbanisme et adoptez un plan de classement des documents.

4. PRÉVENTION DES ERREURS ET OMISSIONS

- › Lors d'échanges d'informations avec un tiers, faites état de la réglementation sans l'interpréter et privilégiez de fournir des réponses bien documentées lors d'échanges ultérieurs.
- › Dotez-vous d'outils aide-mémoire et de formulaires d'analyse indiquant les éléments réglementaires et administratifs à considérer dans le traitement de chaque demande de permis et certificats.
- › Sollicitez régulièrement l'aide de ressources externes.
- › Offrez régulièrement de la formation aux membres de votre comité consultatif d'urbanisme.

AVANTAGES

- › Meilleur contrôle des dossiers
- › Optimisation de la gestion du temps de travail
- › Simplification des recherches
- › Diminution des risques d'erreurs et d'omissions dans l'application de la réglementation

RESSOURCES

- › Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, [Guide La prise de décision en urbanisme](#).
- › COMBEQ et MAMH, [Guide d'accueil Inspecteur municipal : un rôle de premier plan](#).
- › Bibliothèque et Archives nationales, [Aide-mémoire pour la gestion des documents municipaux](#).