



LA MAISON DE L'HABITAT S'ADAPTE POUR RÉPONDRE À LA HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS

Enregistrant une hausse significative des demandes depuis plusieurs mois, la Maison de l'Habitat de Vichy Communauté peut connaître un ralentissement dans le traitement de certains dossiers. Pour répondre à cette situation et améliorer les délais de traitement des demandes, la Maison de l'Habitat adapte son organisation.

La hausse des dossiers d'habitat et d'urbanisme est le fruit d'une double conjoncture :

- Une envolée des ventes immobilières sur Vichy, comme en témoigne l'augmentation des DIA à instruire transmises par les notaires à la Maison de l'Habitat. (+43% en 5 ans)
- Un effet « rebond du confinement » avec, depuis l'été 2020, une augmentation des projets de rénovation (isolation, changement de menuiseries...), d'extension ou de travaux de confort (construction de piscine) provoquant une importante augmentation des demandes de subventions ou d'autorisation d'urbanisme (+33% en 5 ans).

Par ailleurs, certains dispositifs nationaux, comme l'aide Ma Prime Rénov, ont été générateurs d'un grand nombre d'appels vers la Maison de l'Habitat (qui ne peut renseigner les ménages sur leurs dossiers s'agissant d'un dispositif géré uniquement par l'Agence Nationale de l'Habitat).

DES MESURES POUR AMÉLIORER LE SERVICE AUX USAGERS

Afin d'améliorer la qualité d'accueil et en particulier le délai de traitement des demandes d'urbanisme et d'habitat, la Maison de l'Habitat met en place différentes mesures :

- En août, **arrivée d'un conseiller numérique** pour accompagner les ménages dans leurs démarches en ligne, notamment pour les demandes de subvention Ma Prime Rénov.
- À partir du mois de septembre, recrutement de **deux nouveaux instructeurs en charge des autorisations d'urbanisme**.
- Dans l'automne, **lancement de la dématérialisation pour certains actes d'urbanisme**. La création du guichet numérique des autorisations d'urbanisme permettra une prise en charge plus rapide des dossiers (permis de construire, déclaration préalable des travaux, certificat d'urbanisme, déclaration d'intention d'aliéner...).

Ces mesures visent à améliorer, au cours des prochains mois, le délai de prise en charge des demandes en matière d'urbanisme et d'habitat.

En parallèle et afin de faciliter la qualité d'accueil des usagers, la Maison de l'Habitat propose désormais des lignes téléphoniques différenciées (**accueil habitat au 04 63 01 10 65 et accueil urbanisme au 04 63 01 10 45**) permettant de prendre rendez-vous (**l'accueil du public se faisant uniquement sur rendez-vous**). En complément, les pages de rendez-vous avec les conseillers des services Habitat et Urbanisme sont désormais élargies.

LES DÉLAIS À CONNAÎTRE

Délais pour obtenir un rendez-vous :

- Avec un conseiller rénovation : entre 2 à 3 semaines.
- Avec un conseiller en patrimoine : 1 mois.

Rappel : il est demandé de prendre rendez-vous en ligne depuis le site internet de la Maison de l'Habitat ou auprès du standard de la Maison de l'Habitat, avant de se présenter au guichet.

Délais règlementaires d'instruction des demandes :

- Pour une déclaration préalable de travaux (piscine, changement de menuiserie, ravalement de façades...) : 1 à 2 mois selon le périmètre.
- Pour une demande de permis de construire : 2 à 3 mois selon le périmètre.



DIRECTION DE LA COMMUNICATION - PRESSE

communication@vichy-communaute.fr

+33 (0)4 70 96 57 71