

Obligations de l'administration vis-à-vis des usagers

Menu

[Particulier](#) > [Papiers - Citoyenneté](#) >

[Obligations de l'administration vis-à-vis des usagers](#) >

Saisine d'une administration par voie électronique (SVE)

## Saisine d'une administration par voie électronique (SVE)

Vous pouvez saisir une administration (préfecture, mairie, Pôle emploi, caisse de sécurité sociale, etc.) par voie électronique (SVE) sauf exceptions. Dans ses échanges avec les particuliers, une administration doit respecter certaines règles liées à la réception et à l'examen de la demande ainsi qu'au délai pour y répondre.

### Démarches concernées

Sous réserve de vous identifier préalablement, vous pouvez saisir une administration par voie électronique (SVE) pour lui adresser une demande, une déclaration, un document ou une information.

Pour vous identifier, vous devez indiquer vos nom, prénom, adresses postale et électronique, sauf si un autre moyen d'identification électronique est prévu.

L'administration saisie ne doit pas vous demander de confirmer votre envoi de manière non dématérialisée (par courrier par exemple).

Le site de la saisine des services de l'État par voie électronique vous indique les démarches concernées.

Toutefois, la SVE peut ne pas s'appliquer :

Pour des motifs d'ordre public, de défense et de sécurité nationale

Pour des motifs de bonne administration

Lorsque la présence de l'utilisateur est nécessaire

### **SVE : liste des exceptions par administration**

<b>Administration concernée</b>	<b>Décret(s) présentant les exceptions</b>
Collectivité territoriale	Décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016
Ministère des affaires étrangères et du développement international	Décret n°2015-1407 du 5 novembre 2015
Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes	Décret n°2015-1421 du 5 novembre 2015 Décret n°2016-1494 du 4 novembre 2016
Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt	Décret n°2015-1424 du 5 novembre 2015
Ministère de la culture et de la communication	Décret n°2015-1428 du 5 novembre 2015
Ministère de la défense	Décret n°2015-1416 du 5 novembre 2015
Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie	Décret n°2015-1408 du 5 novembre 2015
Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique	Décret n°2015-1425 du 5 novembre 2015
Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	Décret n°2015-1410 du 5 novembre 2015

Ministère des finances et des comptes publics	Décret n°2015-1415 du 5 novembre 2015
Ministère de l'intérieur	Décret n°2015-1423 du 5 novembre 2015
Ministère de la justice	Décret n°2015-1411 du 5 novembre 2015
Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité	Décret n°2015-1426 du 5 novembre 2015
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	Décret n°2015-1422 du 5 novembre 2015
Services du Premier Ministre	Décret n°2015-1405 du 5 novembre 2015

## Saisine et transmission de la demande

Selon le service concerné, la saisine par voie électronique s'effectue d'une des manières suivantes :

Téléservice spécifique

Formulaire de contact

Adresse de messagerie (boîte aux lettres fonctionnelle)

Il peut être nécessaire de joindre à votre demande en ligne des pièces justificatives numérisées.

## Accusé de réception

À la suite à votre SVE, l'administration concernée vous envoie un accusé de réception électronique (ARE).

L'accusé de réception doit comporter les mentions suivantes :

Date de réception de l'envoi électronique

Désignation du service chargé du dossier, son adresse postale ou électronique et son numéro de téléphone

Si vous avez fait une demande, l'ARE précise si l'administration peut répondre par une décision implicite de rejet ou d'acceptation :

Une décision implicite de rejet signifie que la demande est refusée si l'administration garde le silence pendant un certain délai. L'accusé de réception indique ce délai et mentionne les délais et les voies de recours.

Une décision implicite d'acceptation signifie que la demande est acceptée si l'administration garde le silence pendant un certain délai. L'accusé de réception indique ce délai et mentionne la possibilité de demander à l'administration une attestation.

Si la délivrance de l'ARE n'est pas instantanée, vous recevez un accusé d'enregistrement électronique (AEE) qui indique la date de réception de votre envoi. Dans ce cas, l'administration vous adresse l'ARE dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de la réception de votre envoi.

L'AEE et l'ARE sont envoyés à l'une des adresses suivantes :

Adresse électronique utilisé pour saisir l'administration

Adresse électronique indiqué en cas d'utilisation d'un téléservice

L'accusé de réception n'est pas obligatoire dans les cas suivants :

Envoi susceptible de porter atteinte au système de sécurité d'information de l'administration

Demande abusive (demande répétitive ou systématique).

## **En cas de dossier incomplet**

Si la demande est incomplète, l'administration vous indique les pièces et informations manquantes, et si nécessaire la nécessité de traduire ou légaliser les documents envoyés. Elle vous fixe aussi un délai de réponse.

Ces informations figurent dans l'accusé de réception. Si l'accusé de réception vous a déjà été remis, ces informations font l'objet d'un envoi séparé.

À défaut de décision écrite, le point de départ pour faire naître une décision implicite est le suivant :

Décision d'acceptation : à partir de la réception des pièces ou informations manquantes

Décision de rejet : le délai est suspendu pendant le délai accordé pour compléter le dossier. Toutefois, le délai court de nouveau dès réception des pièces et informations manquantes.

## A savoir

l'administration ne peut pas suspendre l'examen d'un dossier en attendant la transmission de la pièce manquante, sauf si elle est indispensable à l'instruction.

## Si le service est incompétent

Lorsqu'une demande est adressée à un service incompétent pour la traiter, ce dernier doit la transmettre à l'autorité compétente et vous en informer.

En cas de décision implicite, le point de départ du délai pour faire naître la décision est le suivant :

Date de réception de la demande par le 1er service saisi, s'il s'agit d'une décision de rejet

Date de réception de la demande par le service compétent, s'il s'agit d'une décision d'acceptation

Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'administration compétente.

## Identité de l'agent chargé de la demande

L'administration doit mentionner dans ses envois le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter votre demande.

L'anonymat de l'agent est respecté uniquement si des motifs de sécurité publique ou des personnes le justifient.

## Délai de réponse

Le silence gardé pendant plus de 2 mois par l'administration sur une demande ou une démarche vaut accord.

Toutefois il y a des exceptions. Par exemple, le silence gardé pendant 2 mois vaut rejet pour une demande d'inscription en école nationale supérieure d'architecture.

## Covid 19 : modification des délais pour les démarches administratives

L'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020 modifie les délais qui arrivent à échéance entre le 12 mars 2020 et la fin d'un délai d'1 mois à partir de l'arrêt de l'état d'urgence sanitaire.

Référence : **Droit de saisine par voie électronique**Référence :

Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-8 à L112-10

**Délivrance d'un accusé de réception par l'administration**Référence :

Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-11 à L 112-12

**Certification de la date d'envoi**Référence : **Autres modes d'échanges par voie électronique**Référence :

Code des relations entre le public et l'administration : article L112-13

Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-14 à R112-20

Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives

### **Définition : Jour ouvré**

---

Jour effectivement travaillé dans une entreprise ou une administration. On en compte 5 par semaine.

### **Voir aussi**

---