



MINISTÈRE DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DE LA RURALITÉ  
ET DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

SECRETARIAT GÉNÉRAL  
DIRECTION DE LA MODERNISATION  
ET DE L'ACTION TERRITORIALE  
SOUS-DIRECTION DE  
L'ADMINISTRATION TERRITORIALE  
Mission d'animation des réseaux territoriaux

DIRECTION GÉNÉRALE  
DES COLLECTIVITÉS LOCALES  
SOUS-DIRECTION DES  
COMPÉTENCES  
ET DES INSTITUTIONS LOCALES  
Bureau du contrôle de légalité  
et du conseil juridique

Paris, le

10 AVR. 2017

Le ministre de l'aménagement du  
territoire, de la ruralité et des collectivités  
territoriales

Le ministre de l'intérieur

A

Mesdames et Messieurs les préfets

**CIRCULAIRE N° NOR ARCB1711345C**

**OBJET : Mise en œuvre de la saisine par voie électronique**

La possibilité pour toute administration d'être saisie par voie électronique est entrée définitivement en vigueur le 7 novembre 2016 : le décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique étend les dispositions déjà applicables à l'Etat aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif, y compris les organismes de sécurité sociale.

Dans ce cadre, les conditions de la mise en œuvre de la saisine par voie électronique (SVE) ont fait l'objet d'une harmonisation pour s'appliquer de manière uniformisée à toutes les entités administratives.

Le droit commun de la SVE a ainsi été modifié sur deux points :

- le décret du 20 octobre 2016 assouplit deux contraintes relatives à l'accusé de réception électronique, puisque son délai d'envoi a été étendu de sept jours à dix jours ouvrés et
- l'obligation, pour le service instructeur, de mentionner son adresse postale a évolué, le choix étant désormais possible entre la mention d'une adresse électronique et celle d'une adresse postale.

Parallèlement, le décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale recense les exceptions à l'application de la SVE, à titre définitif et transitoire jusqu'au 7 novembre 2018.

Les préfetures sont doublement concernées par cette évolution du dispositif réglementaire, tant dans son application aux services de l'Etat que dans sa mise en œuvre par les collectivités territoriales, de par le contrôle *a posteriori* exercé à l'égard des actes des collectivités territoriales par les représentants de l'Etat dans les départements et la mission plus large d'accompagnement des collectivités qui revient aux administrations de l'Etat.

Afin de répondre aux interrogations de vos services liées à la mise en œuvre de cette démarche, la présente note a pour objet de compléter les instructions précédentes portant sur les modalités de mise en œuvre de la SVE par les services de l'Etat au niveau territorial : il convient d'effectuer un rappel du cadre juridique global de la SVE et de ses modalités (annexe 1), de détailler les outils mis à la disposition des administrations pour son application (annexes 2 et 3), d'en délimiter les contours (liste des exceptions temporaires et définitives pour les collectivités territoriales en annexe 4) et d'apporter des éléments de réponse aux questions fréquemment posées (annexe 5).

Le préfet,  
secrétaire général adjoint,  
directeur de la modernisation  
et de l'action territoriale



Alain ESPINASSE

Le directeur général  
des collectivités locales



Bruno DELSOL

## 1/ Contexte : le choc de simplification

Dans le cadre du « choc de simplification » initié dès 2012 par le Président de la République, [la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens](#) a autorisé le Gouvernement à adopter par ordonnance des mesures législatives destinées à définir les conditions d'exercice d'un droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique et de lui répondre par la même voie.

Sur le fondement de cette habilitation, [l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique](#) a modifié [l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives](#).

L'ordonnance précitée du 6 novembre 2014 ayant été codifiée dans le code des relations entre le public et l'administration (CRPA - article L. 112-7 et suivants) et complétée par le [décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique](#), la saisine par voie électronique (SVE) est entrée en vigueur **le 7 novembre 2015 pour l'Etat et ses établissements publics** ; le [décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration électronique](#) l'a rendue applicable depuis le **7 novembre 2016 aux autres autorités administratives** (collectivités territoriales, organismes de protection sociale, autorités publiques indépendantes dotées de la personnalité morale...).

## 2/ Dispositions législatives

### *Principe de la saisine par voie électronique*

**L'article L. 112-8 pose le principe du droit des usagers, après s'être identifiés, de saisir l'administration par voie électronique**, sans que l'administration ne puisse exiger de répéter la demande sous une autre forme : tout usager peut adresser par voie électronique à l'administration « *une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie* » sauf exceptions fixées par décret en Conseil d'Etat. L'objectif est de limiter à un seul canal la relation mais il est admis que l'administration invite l'utilisateur à fournir par voie postale des pièces ne pouvant être transmises par voie électronique, même si l'utilisateur reste en droit de refuser cette invitation pour s'en tenir à une relation électronique.

L'administration n'est pas tenue de répondre à une saisine par voie électronique par la même voie.

**L'article L. 112-14** précise ainsi : « *L'administration peut répondre par voie électronique :*

*1° A toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par une personne ou par une autre administration ;*

*2° Aux autres envois qui lui sont adressés par cette même voie, sauf refus exprès de l'intéressé. »*

### *Modalités de fonctionnement*

**L'article L. 112-9 est relatif à l'obligation de mise en place de téléservices et de rendre accessibles leurs modalités d'utilisation.** Certains téléservices peuvent être dédiés à l'accomplissement de démarches administratives déterminées : « *lorsqu'elle a mis en place un téléservice dédié à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une autorité administrative n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice* ».

**L'article L. 112-11 est relatif aux modalités pratiques d'échanges par voie électronique,** prévoyant notamment l'émission vers l'utilisateur d'un accusé de réception et/ou d'enregistrement électronique par l'administration saisie.

Il est précisé que la SVE n'est pas applicable dans les cas d'envois abusifs ou susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

Ces articles du CRPA renvoient à des décrets en Conseil d'Etat pour en préciser le contenu, les modalités et la portée.

### **3/ Dispositions réglementaires**

#### ***A- Le décret du 20 octobre 2016 pris pour l'application des articles L. 112-8 et suivants du CRPA : application de la SVE à l'ensemble des administrations***

##### *Droits et obligations des usagers et de l'administration*

Le décret du 20 octobre 2016 procède à la codification des dispositions relatives au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant :

- le droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique dès lors qu'ils se sont identifiés auprès de celle-ci ;
- les conditions de mise en œuvre par les administrations de téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif ;
- les conditions d'envoi par les administrations d'accusés de réception ou d'enregistrement faisant suite aux envois électroniques des usagers.

##### *Obligation pour l'utilisateur de s'identifier au préalable*

Les conditions dans lesquelles les usagers s'identifient auprès des administrations sont fixées dans les modalités d'utilisation des téléservices qui sont mis en place par les administrations. Elles figurent dans les **conditions générales d'utilisation** (CGU- *cf annexe 2*).

A défaut de mention spécifique dans les CGU, l'utilisateur indiquera ses noms, prénoms, adresse postale et électronique ou, s'il s'agit d'entreprises ou d'associations, leur numéro d'inscription au répertoire idoïne.

##### *Obligation pour l'administration de mettre en place des téléservices et d'en informer les usagers*

Les administrations informent les usagers des téléservices qu'elles mettent en place pour recevoir leurs envois électroniques. Cette information sera portée à la connaissance des usagers dans les modalités d'utilisation du téléservice (CGU) et par tout autre moyen (site Internet, courrier, affichage...). Les téléservices pourront être, selon les cas, soit dédiés à l'accomplissement de démarches spécifiques (téléprocédures), soit prendre la forme d'un formulaire de contact ou encore d'une simple adresse électronique fonctionnelle de contact (de préférence non nominative) ; ce qui permet d'exclure la possibilité d'utiliser des CD-ROM, clé-USB, SMS ou tout autre moyen électronique.

A défaut d'information par l'administration sur le téléservice à utiliser, l'utilisateur pourra saisir l'administration par tout moyen électronique (adresse de messagerie nominative...).

#### *Obligation pour l'administration de mettre en place des accusés de réception électroniques*

Après une concertation étroite avec les associations d'élus et les représentants des organismes de sécurité sociale, il a été décidé d'amender à la marge le décret du 5 novembre 2015 de manière à harmoniser les procédures applicables à l'ensemble des administrations. Le décret du 20 octobre 2016 assouplit ainsi deux contraintes relatives à l'accusé de réception électronique : son délai d'envoi a été étendu de sept jours à dix jours ouvrés et l'obligation, pour le service instructeur, de mentionner son adresse postale est supprimée : le choix est désormais possible entre la mention d'une adresse électronique et celle d'une adresse postale.

Il incombe à l'autorité administrative d'informer l'utilisateur de la bonne réception de son envoi. Tout envoi par un usager à une autorité administrative par voie électronique ainsi que tout paiement opéré dans le cadre d'un téléservice fait ainsi l'objet d'un **accusé de réception électronique** (ARE).

Lorsque l'ARE n'est pas instantané, un **accusé d'enregistrement électronique** (AEE), qui acte l'heure et le jour de réception, est adressé à l'utilisateur **dans le délai d'un jour ouvré** à compter de la réception.

Les mentions que doit contenir l'ARE sont :

1° la date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur qui correspond à la date à laquelle l'AEE a été émis (ou délai d'un jour ouvré pour son envoi) ;

2° la désignation, l'adresse électronique ou postale ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

L'ARE est envoyé, par l'administration compétente, **dans un délai de 10 jours ouvrés** à compter de la réception.

L'AEE et l'ARE sont envoyés à l'adresse électronique utilisée par l'utilisateur pour effectuer son envoi ou, en cas d'utilisation d'un téléservice autre que la messagerie fonctionnelle (téléprocédure, formulaire de contact), à l'adresse électronique indiquée par l'utilisateur pour poursuivre la relation électronique avec l'autorité administrative.

#### Cas des décisions implicites

Si la demande de l'utilisateur est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou d'acceptation, l'ARE doit indiquer la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée ; cette date est calculée à partir de la date à laquelle l'AEE a été émis :

- dans le cas où la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation, l'ARE mentionne la possibilité offerte au demandeur de se voir délivrer l'attestation prévue à l'article 22 de la loi du 12 avril 2000 ;

- dans le cas où celle-ci est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet, l'ARE mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision ; ce délai est calculé à partir de la date à laquelle l'AEE a été émis.

#### Cas des saisines incomplètes

Si l'examen du dossier permet de l'indiquer au moment de l'envoi de l'ARE, le service instructeur demande à l'utilisateur les pièces ou informations éventuellement manquantes et mentionne le délai imparti pour les produire.

Si l'examen de la complétude du dossier exige une durée supérieure à celle prévue pour l'émission de l'ARE, le service instructeur informe ultérieurement l'utilisateur du caractère incomplet de son dossier et de la nécessité de le compléter. Il fixe alors un délai pour la production des pièces ou informations manquantes. Ce délai suspend le délai dans lequel l'administration doit instruire la demande.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision expresse, une demande est réputée acceptée ne court qu'à compter de la réception des pièces ou des informations requises.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision expresse, une demande est réputée rejetée est suspendu pendant le délai imparti pour produire les pièces ou informations requises. Toutefois, la production de ces pièces ou informations avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension.

### Réorientation vers l'autorité compétente

Il appartient à l'administration saisie par erreur de réorienter la demande vers l'autorité compétente.

Une fois la réorientation du message effectuée, il conviendra de générer un ARE informant l'utilisateur du transfert de sa saisine vers l'autorité compétente. Cet ARE sera envoyé à l'adresse de messagerie que l'utilisateur aura utilisée ou à celle renseignée à cet effet.

*Des modèles d'ARE et d'AEI figurent en annexe 3.*

### ***B- Décrets pris sur le fondement de l'article L. 112-10 du CRPA : liste des exceptions applicables aux collectivités territoriales***

L'article L. 112-10 du CRPA permet d'exclure, à titre temporaire ou définitif, certaines démarches du champ d'application de la SVE pour l'un des motifs suivants : ordre public, défense et sécurité nationale, présence personnelle du demandeur nécessaire, bonne administration (par exemple : prévention des démarches abusives, nécessité de produire un document original ne pouvant pas être dématérialisé avec une qualité suffisante pour l'instruction, coût de développement d'un téléservice disproportionné par rapport au volume moyen de saisines...).

Le [décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale](#) recense les exceptions à l'application de la SVE, à titre définitif et transitoire jusqu'au 7 novembre 2018<sup>1</sup> (*cf annexe 4*). En principe, les démarches exclues à titre temporaire ont vocation à se voir appliquer la SVE à terme (à l'issue de la durée autorisée pour l'exception). Le fait que ces démarches soient inscrites dans la liste des exceptions temporaires à la SVE n'empêche ainsi nullement qu'il soit procédé à des expérimentations avant cette date et a fortiori que se poursuivent les expérimentations en cours.

Plus globalement, le Conseil d'Etat a précisé dans sa note sur le projet de décret que la circonstance qu'un décret fixe, au niveau national, les exceptions au régime de la SVE n'interdit toutefois pas aux collectivités concernées de se soumettre volontairement au régime de droit commun de la SVE prévu aux articles L. 112-8 et L. 112-9 du CRPA, dès lors que les usagers sont pleinement informés de ce

<sup>1</sup> Publication en parallèle du [décret n° 2016-1494 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des organismes de sécurité sociale](#).

choix et que leurs démarches par la voie électronique s'exercent dans les conditions fixées par le décret prévu à l'article L. 112-9 (modalités d'utilisation des téléservices).

Dans ce cadre, le choix pour une collectivité de mettre en œuvre la SVE pour certaines démarches exclues actuellement de son champ d'application est susceptible d'impliquer pour son autorité de prévoir en complément les règles d'accès à la procédure dématérialisée et de définir les conditions dans lesquelles elle s'estime réglementairement saisie.

#### **4/ Prolongement de la SVE : la lettre recommandée électronique**

L'ordonnance n° 2005-1516 précitée traite des recommandés électroniques dans son article 5-2, codifié à l'article L. 112-15 du CRPA, modifié par [l'article 93 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#) :

*« L. 112-15 - Lorsqu'une personne doit adresser un document à l'administration par lettre recommandée, cette formalité peut être accomplie par l'utilisation d'un téléservice au sens de l'[article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005](#) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, d'un envoi recommandé électronique au sens de l'article L. 100 du code des postes et des communications électroniques ou d'un procédé électronique, accepté par cette administration, permettant de désigner l'expéditeur et d'établir si le document lui a été remis.*

*Lorsque l'administration doit notifier un document à une personne par lettre recommandée, cette formalité peut être accomplie par l'utilisation d'un envoi recommandé électronique au sens du même article L. 100 ou d'un procédé électronique permettant de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si le document a été remis. L'accord exprès de l'intéressé doit être préalablement recueilli.*

*Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat. »*

Cet article reconnaît l'équivalence entre une saisine par voie électronique et une lettre recommandée. Lorsqu'un usager doit adresser un document à l'administration par lettre recommandée, cette formalité peut ainsi être accomplie par l'utilisation d'un téléservice.

Elle peut également être effectuée par le biais d'un procédé électronique, accepté par l'administration, permettant de désigner l'expéditeur et d'établir si le document lui a été remis.

De la même manière, lorsque l'administration doit notifier un document à un usager par lettre recommandée, le recours à un procédé de recommandé électronique est possible s'il permet de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si le document lui a été remis.

Un décret en Conseil d'État sera prochainement publié pour préciser les modalités d'application de cet article.

Dans cette attente, toutes les administrations sont invitées à continuer à utiliser des lettres recommandées avec avis de réception (LRAR) sous un format papier pour les notifications qu'elles doivent adresser aux usagers les ayant saisies par voie électronique.

<b>Annexe 2 : Les outils permettant la SVE : les téléservices et leurs conditions générales d'utilisation (CGU)</b>
---

**1/ Les téléservices recouvrent notamment trois types d'outils permettant la SVE :**

- une téléprocédure, dédiée à l'accomplissement d'une ou de quelques démarches expressément limitées et énumérées, et bénéficiant de fonctionnalités spécifiques à ces démarches (notamment paramétrage et automatisation de l'alimentation du formulaire, affichage de données contextuelles déjà détenues par l'administration) ;
- un formulaire de contact, soit générique soit ciblé sur un ensemble défini de démarches (déclarations, demandes...) dont chaque requête est orientée vers le service compétent ;
- une adresse de messagerie correspondant à une « boîte aux lettres » fonctionnelle.

**2/ Les conditions générales d'utilisation (CGU) doivent mentionner :**

- rappel des droits et obligations des usagers et de l'administration (*voir en annexe I*) ;
- fonctionnement du téléservice (mode opératoire pour effectuer une SVE : modalités d'identification de l'utilisateur, exclusivité d'une téléprocédure par rapport à d'autres voies de saisine...)
- catégories d'utilisateurs ciblés ou avec des spécificités pour le mode opératoire (particuliers, entreprises, associations...)
- Disponibilités du téléservice (arrêt temporaire, en mode normal et en mode dégradé...)
- spécificités techniques (versions des navigateurs compatibles, format des fichiers acceptés, volume maximum des PJ...)
- traitement des données à caractère personnel (voir le décret n°2016-685 du 27 mai 2016, la délibération n° 2016-111 de la CNIL et l'arrêté du 4 juillet 2013 portant création de l'acte réglementaire unique « RU-030 » téléservices publics locaux) ;
- traitement des demandes abusives ou frauduleuses...

Les CGU doivent être facilement accessibles aux usagers, par exemple grâce à un lien direct vers le contenu affiché dès la connexion au téléservice permettant la SVE.



<b>Annexe 3 : Modèles types (accusés d'enregistrement, de réception et réorientation)</b>
---

**I- Accusés d'enregistrement (AE) et de réceptions (AR) électroniques types**

**A/ AE type délivré électroniquement à l'utilisateur soit instantanément, soit dans le délai d'un jour ouvré à compter de sa saisine**

de : no-reply@[collectivité].fr.

à : mél\_demandeur

reçu le : = [date émission AE]

Objet de la demande : = [subject]

Numéro d'accusé d'enregistrement : = [id\_public]

Vous avez adressé une saisine électronique à [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION].

Le présent accusé d'enregistrement (que nous vous invitons à conserver) atteste de la bonne réception de votre saisine. Si notre administration n'est pas compétente, nous transmettrons votre saisine à l'administration compétente et vous en aviserons. L'administration compétente dispose d'un délai de 10 jours pour vous adresser un accusé de réception électronique, à l'adresse électronique que vous avez indiquée à cet effet. Cet accusé de réception vous indiquera les coordonnées du service instructeur et les prochaines étapes de la procédure.

Cet accusé d'enregistrement ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Si l'instruction de votre dossier nécessite des informations complémentaires, le service instructeur compétent vous contactera et vous indiquera la liste et le délai imparti pour les fournir.

Il est inutile de renouveler votre saisine ou d'effectuer une relance avant un délai de 11 jours.

Au-delà de ce délai, nous vous invitons à nous relancer en indiquant impérativement le numéro figurant sur le présent accusé d'enregistrement.

Ne répondez pas directement à ce message, celui-ci vous est envoyé automatiquement et aucun traitement ne pourrait être effectué sur un éventuel retour.

**B/ AR TYPE pour une saisine ne pouvant pas générer de décision implicite de l'administration**

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse électronique ou postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre saisine concerne [NATURE DE LA DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Si l'instruction de votre dossier nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

**C/ AR TYPE pour une saisine susceptible de générer une décision implicite d'acceptation**

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse électronique ou postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre demande concerne [NATURE DE LA DEMANDE].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

Votre demande est susceptible de faire l'objet d'une décision implicite d'acceptation en l'absence de réponse dans les XX jours suivant sa réception, soit le JJ/MM/AAAA.

Si l'instruction de votre demande nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Le délai au terme duquel sera générée une décision implicite d'acceptation ne commencera à courir qu'à compter de la complétude de votre dossier (avec les pièces complémentaires demandées, le cas échéant).

En cas de décision implicite d'acceptation vous avez la possibilité de demander au service chargé du dossier une attestation d'acceptation, conformément aux dispositions de l'article 22 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations modifiée.

**D/ AR TYPE pour une saisine susceptible de générer une décision implicite de rejet**

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse électronique ou postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre demande concerne [NATURE DE LA DEMANDE].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

Votre demande est susceptible de faire l'objet d'une décision implicite de rejet en l'absence de réponse dans les XX jours suivant sa réception, soit le JJ/MM/AAAA.

Si l'instruction de votre demande nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Dans ce cas, le délai de décision implicite de rejet serait alors suspendu le temps de produire les pièces demandées.

Si vous estimez que la décision prise par l'administration est contestable, vous pourrez formuler :

- soit un recours gracieux devant l'auteur de la décision ;
- soit un recours hiérarchique devant [L'AUTORITE SUPERIEURE : préfet, ministre...];
- soit un recours contentieux devant le Tribunal Administratif territorialement compétent.

Le recours gracieux et le recours hiérarchique peuvent être faits sans condition de délais.

Le recours contentieux doit intervenir dans un délai de [XX] mois à compter de la notification de la décision.

Si vous souhaitez, en cas de rejet du recours gracieux ou du recours hiérarchique, former un recours contentieux, ce recours gracieux ou hiérarchique devra avoir été introduit dans le délai sus-indiqué du recours contentieux.

Vous conserverez ainsi la possibilité de former un recours contentieux, dans un délai de [XX] mois à compter de la décision intervenue sur ledit recours gracieux ou hiérarchique.

## **II- Réorientation vers l'autorité compétente**

### **A/ Message à adresser à l'utilisateur**

[TIMBRE]

[DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION]

[Adresse électronique ou postale]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION AEE] qui ne relève pas de sa compétence.

Votre [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT] concerne [NATURE DE LA SAISINE].

Votre saisine a été transmise à [AUTORITE COMPETENTE].

### **B/ Message à adresser à l'autorité compétente vers laquelle la saisine électronique est réorientée**

[TIMBRE]

[DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION]

[Adresse électronique ou postale]

Le [DATE EMISSION AEE], nous avons enregistré une/ un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], qui nous a été adressée par voie électronique, qui ne relève pas de notre compétence (cf PJ).

Ce dossier concerne [NATURE DE LA SAISINE] et vous est transmis pour suite à donner en lien direct avec le requérant auquel il convient d'adresser un accusé de réception de sa saisine dans un délai de 10 jours à compter de la réception du présent message.

L'intéressé(e) est avisé(e) du transfert de sa demande vers vos services.

**Annexe 4 : Liste des exceptions pour les collectivités territoriales**

**EXCEPTIONS À TITRE DÉFINITIF**

***Pour motif de bonne administration :***

*Urbanisme et construction*

OBJET DE LA DÉMARCHE	DISPOSITIONS APPLICABLES
Autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public (accessibilité et sécurité incendie)	Code de la construction et de l'habitation - Article L. 111-8 Articles R. 111-19-16 à R. 111-19-20 et article R. 123-22
Dossier spécifique permettant de vérifier la conformité des établissements recevant du public aux règles d'accessibilité et de sécurité contre l'incendie et la panique	Code de la construction et de l'habitation - Articles L. 111-8 et D. 111-19-34
Autorisation de dérogation aux règles d'accessibilité des établissements recevant du public	Code de la construction et de l'habitation - quatrième alinéa de l'article L. 111-7-3 Article R. 111-19-10
Demande de dérogation aux règles d'accessibilité applicables aux bâtiments d'habitation collectifs lorsqu'ils font l'objet de travaux et aux bâtiments existants où sont créés des logements par changement de destination	Code de la construction et de l'habitation - Article L. 111-7-2 Article R. 111-18-10
Demande d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée couplée à une demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public	Code de la construction et de l'habitation - Articles L. 111-7-5, D. 111-19-34 II et R. 111-19-38 II
Autorisation de travaux sur un immeuble de grande hauteur (accessibilité et sécurité)	Code de la construction et de l'habitation - Article L. 122-1 Articles R. 122-11-1 à R. 122-11-4
Demande d'autorisation d'exécution des travaux (remontées mécaniques)	Code de l'urbanisme - Article L. 472-2
Demande d'autorisation de mise en exploitation des remontées mécaniques	Code de l'urbanisme - Article L. 472-4

## EXCEPTIONS À TITRE TRANSITOIRE JUSQU'AU 7 novembre 2018

### **Pour motif de bonne administration :**

#### *Urbanisme et construction*

OBJET DE LA DÉMARCHE	DISPOSITIONS APPLICABLES
Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption urbain ou du droit de préemption en zones d'aménagement différé	Code de l'urbanisme Articles L. 213-2, R. 213-5, R. 213-25
Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption des communes sur les fonds artisanaux, les fonds de commerce, les baux commerciaux et les terrains faisant l'objet de projets d'aménagement commercial	Code de l'urbanisme Articles L. 214-1, R.* 214-4
Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption dans les espaces naturels sensibles	Code de l'urbanisme Articles L. 215-14, R. 215-10
Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux	Code de l'urbanisme - Articles L. 462-1 à L. 462-2
Déclaration d'ouverture de chantier	Code de l'urbanisme - Articles L. 421-1 à L. 424-9 et R.* 424-16
Déclaration préalable pour constructions, travaux, installations et aménagements non soumis à permis comprenant ou non des démolitions	Code de l'urbanisme - Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2
Déclaration préalable pour lotissement ou autres divisions foncières non soumis à permis d'aménager	Code de l'urbanisme - Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2
Déclaration préalable pour constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle ou ses annexes	Code de l'urbanisme - Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2
Demande de modification d'un permis délivré en cours de validité	Code de l'urbanisme Création jurisprudentielle Article R. 462-9
Demande de permis de démolir	Code de l'urbanisme - Articles L. 451-1 à L. 451-3
Demande de transfert de permis délivré en cours de validité	Création jurisprudentielle
Demande de certificat d'urbanisme	Code de l'urbanisme - Articles R.* 410-1 à R.* 410-3
Demande de permis de construire pour une maison individuelle ou ses annexes	Code de l'urbanisme - Articles L. 421-1 à L. 424-9 Article R.* 421-1
Demande de permis de construire comprenant ou non des démolitions	Code de l'urbanisme - Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2
Demande de permis d'aménager comprenant ou non des constructions ou des démolitions	Code de l'urbanisme - Articles R.* 421-19 à R.* 421-22
Demande de construction, restauration ou extension des bâtiments à moins de 100 mètres des nouveaux cimetières transférés hors de communes	Code général des collectivités territoriales - Article L. 2223-5 Code de l'urbanisme – Article R. 425-13
Demande de branchement au réseau d'eau	Code général des collectivités territoriales - Article L. 2224-7-1 Code de l'urbanisme – Article L. 332-15

*Travail et social*

OBJET DE LA DÉMARCHE	DISPOSITIONS APPLICABLES
Demandes adressées à la maison départementale des personnes handicapées par les personnes handicapées et leur famille	Code de l'action sociale et des familles Articles L. 146-3, R.146-25 et R. 146-26
Demande de revenu de solidarité active	Code de l'action sociale et des familles  Articles L. 262-1, L. 262-16 et D. 262-26



**Que se passe-t-il en cas d'erreur commise par l'utilisateur dans la saisie de son adresse de messagerie électronique ou en cas d'inaccessibilité de celle-ci (boîte aux lettres saturée, problème rencontré avec son fournisseur d'accès à internet....) ?**

**a) Si le problème se pose lors de l'accomplissement de la démarche et est détecté lors de l'émission de l'accusé d'enregistrement électronique (AEE) :**

Le téléservice concerné devrait être informé de l'inexistence ou de l'indisponibilité de l'adresse de messagerie électronique saisie par l'utilisateur dans le cadre de sa démarche SVE. Chaque téléservice peut contenir ou non une solution technique pour faire remonter cette information de l'outil vers les services instructeurs. C'est au moment de l'envoi de l'accusé de réception électronique (ARE) par le service instructeur, que celui-ci constatera que l'adresse de messagerie indiquée par l'utilisateur n'est pas valide.

En ce cas, la demande est réputée non valide en application des CGU (Conditions Générales d'Utilisation) qui énoncent que l'utilisateur doit fournir une adresse de messagerie opérationnelle. L'administration n'est juridiquement pas tenue d'instruire la demande. Toutefois, un souci de bonne administration peut conduire à utiliser les éléments fournis (adresse postale, numéro de téléphone...) pour entrer en contact avec le demandeur afin de lui signaler que sa démarche n'a pu aboutir.

**b) Si le problème se pose à l'occasion de l'émission de l'accusé de réception électronique (ARE) du dossier par le service instructeur :**

Dans ce cas, il est nécessaire de conserver une copie de la réponse envoyée en imprimant l'envoi ainsi que le message de non distribution retourné par le serveur de messagerie. Le souci de bonne administration conduit également à rechercher d'autres moyens pour entrer en contact avec l'utilisateur afin de lui signaler le problème rencontré et convenir avec lui des modalités de poursuite des échanges nécessaires à l'instruction de sa saisine.

La préservation des droits de l'administration (en cas de demande relevant du régime de la décision implicite d'acceptation) ou la sensibilité du sujet (risque contentieux) peuvent, dans ce cas, éventuellement justifier l'envoi d'un courrier en lettre recommandée avec avis de réception (LRAR).

**Comment est traitée la fourniture de pièces complémentaires et comment sont computés les délais d'instruction ?**

Les délais ne démarrent qu'à compter de la réception du dossier complet par l'administration compétente. Le dossier doit être suspendu mais référencé, tant que la saisine n'est pas complète. L'administration aura alors indiqué à l'utilisateur le délai supplémentaire qui lui est imparti pour fournir les éléments manquants. En cas de demande de pièces complémentaires, le dossier est réputé incomplet. Les délais sont interrompus et ils ne démarrent à zéro qu'à partir du moment où le service instructeur valide la complétude et en informe l'utilisateur.

**Un envoi électronique d'un usager à un agent (boîte aux lettres individuelle du type prenom.nom@xxx.fr) relève-t-il des dispositions SVE du CRPA puisqu'il est question de saisine de l'autorité administrative ? En d'autres termes, est-ce que l'envoi d'un courriel sur une boîte individuelle peut constituer un mode de saisine régulier ?**

Le décret d'application précise que seuls les moyens (sites, formulaires de contacts, adresses de messagerie électronique...) mis en place par l'administration afin de recevoir les saisines et sur lesquels l'administration a communiqué auprès des usagers donneront lieu à une saisine « régulière ».

Les envois de pièces complémentaires devront également être réalisés via le dispositif SVE en cas d'informations manquantes car seul ce dispositif permet la délivrance automatique d'un AEE fixant la date de réception, par l'administration, des pièces manquantes au dossier.

**Est-il possible de joindre une copie scannée de la décision ou du document (lettre, arrêté...) signé par l'autorité compétente à un envoi électronique adressé à l'utilisateur ayant effectué sa démarche par voie électronique ?**

La demande présentée par voie électronique se traduit fréquemment par la signature d'un arrêté, d'un document ou d'un courrier y faisant droit ou la rejetant. Rien ne s'oppose à ce que ce document, une fois signé, soit communiqué par voie électronique au demandeur puisque l'administration dispose déjà de son adresse électronique et qu'elle a utilisé ce moyen pour correspondre avec lui.

L'attention est toutefois appelée, dans l'attente du cadrage juridique du recommandé électronique, sur la nécessaire préservation des droits de l'administration qui doit être en mesure de prouver l'envoi ou la notification. Ainsi, il est recommandé de continuer à envoyer par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) les courriers et décisions pour lesquels la traçabilité est nécessaire. L'envoi d'une copie scannée est un moyen de communication rapide et peu onéreux mais peut poser un problème de preuve.

**Qu'est-il prévu en cas de départ d'un agent pour la conservation de ses archives électroniques et notamment des dossiers SVE qu'il a traités (ou qui sont toujours en cours de traitement) ?**

La mise en œuvre de la SVE ne change pas les règles applicables à la conservation des archives électroniques (messagerie et fichiers informatiques notamment). Il appartient donc à l'agent concerné et à son responsable hiérarchique de prendre toutes dispositions utiles, en lien avec les correspondants SIC, pour assurer la continuité à la fois du traitement des dossiers en cours, y compris donc ceux ayant fait l'objet d'une saisine par voie électronique et la conservation des dossiers traités.

**Une commune peut-elle être considérée comme un usager dans ses relations avec une autre collectivité ?**

**Une commune ou toute autre collectivité territoriale ne peut être considérée comme un usager** au sens de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée par l'ordonnance n° 2014-1530 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

L'article 1er de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative au droit des citoyens dans leurs relations avec l'administration modifiée considère en effet les collectivités territoriales comme faisant partie des autorités administratives.

L'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée fait une distinction nette entre les échanges électroniques entre usagers et autorités administratives, d'une part, et les échanges entre les autorités administratives elles-mêmes, d'autre part :

*"Une autorité administrative peut répondre par voie électronique à toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par un usager ou par une autre autorité administrative".*

Cette distinction est reprise dans le CRPA : l'article L. 112-14 mentionne seulement la possibilité pour une administration de répondre par voie électronique à toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par une personne ou par une autre administration : dès lors, **les collectivités territoriales peuvent ainsi saisir une préfecture par la voie électronique uniquement pour formuler des demandes d'information et non pour procéder à d'autres démarches** (dépôt de dossiers d'agrément ou de financement par exemple).

**Une association peut-elle être considérée comme un usager ?**

Les personnes morales de droit privé (associations) et les organismes privés chargés de la gestion d'un service public font bien partie des usagers au sens du CRPA.